

ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ  
กรณีศึกษา : สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

The relationship between service quality and customer satisfaction

A case study: Phuket Area Revenue Office

ขวัญชนก โภยกอบกาญจน์<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-32 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของคุณภาพบริการที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D.= 0.45) ผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D.= 0.55) และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D.= 0.66) จากการทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต พบว่า มีคุณภาพบริการ 2 ด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $r = 0.150$ ,  $p < 0.01$ ) และด้านการตอบสนอง ( $r = 0.181$ ,  $p < 0.01$ ) ส่วนอีก 3 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจและรู้จักจากการพิจารณาไม่พบความสัมพันธ์แต่อย่างใด ซึ่งผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานเพียง 2 ด้าน

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Master student, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University; Email: [6324103026@rumail.ru.ac.th](mailto:6324103026@rumail.ru.ac.th)

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2563 กรมสรรพากรได้ประกาศวิสัยทัศน์ใหม่ คือ “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” มีพันธกิจ คือ “จัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ” และได้นำกลยุทธ์ D’rive มาใช้เพื่อจุดประกายความคิดให้กับบุคลากรของกรมสรรพากร ให้สามารถดำเนินการยกระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่เป็นธรรม และมีการบริการประชาชนที่ทันสมัย ซึ่งจะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญกับการบริการอยู่ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ และรวมถึงการสร้าง ความสมัครใจในการเสียภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษี ให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนาประเทศ ภาษีที่กรมสรรพากรจัดเก็บ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์ (กรมสรรพากร, 2565)

จากอดีตจนถึงปัจจุบันกรมสรรพากร มีการพัฒนา และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชน และผู้เสียภาษี ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการบริหารการจัดเก็บภาษีให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใส ภายใต้หลักการที่คำนึงถึงประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงานจึงทำให้คุณภาพในการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี เป็นสิ่งสำคัญที่ทางหน่วยงานรับชำระหรือสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั้งหมด 850 สาขาทั่วประเทศ ที่จะต้องพบกับผู้เสียภาษีหรือผู้รับบริการเป็นด่านแรก ส่งผลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ต้องใส่ใจดูแลผู้ประกอบการที่มาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ โปร่งใส มีความเท่าเทียมกัน และทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการให้มากที่สุด และยังสามารถช่วยขจัดปัญหาการถูกร้องเรียนจากการปฏิบัติงานได้อีกเช่นกัน (สุปราณี บุญประชุม, มปป) นอกจากนี้กรมสรรพากร ยังมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดทั้งหมด 119 พื้นที่ทั่วประเทศ ที่คอยให้บริการแก่ประชาชน และผู้เสียภาษี ตลอดจนการตอบคำถามและให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียภาษี ด้วยเช่นกัน

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนและประเมินผล เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามเป้าหมาย นโยบาย และแผนงานของกรมสรรพากร รวมถึงดูแลการปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย นโยบาย และแผนงานที่ได้กำหนดไว้ โดยมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาภายใต้การดูแล คือ สำนักงานสรรพากรพื้นที่เมืองภูเก็ต 1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองภูเก็ต 2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเกาะภูเก็ต สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากลาง รวมไปถึงการตรวจแนะนำด้านภาษีอากร การตรวจปฏิบัติการเฉพาะประเด็น ภาษีมูลค่าเพิ่มหรือภาษีธุรกิจเฉพาะ การตรวจสอบตามหมายเรียกภาษีอากร การเร่งรัดภาษีอากรค้าง ตลอดจนดำเนินคดีทางด้านภาษีอากร ตอบปัญหาข้อหารือ พิจารณาคำขออุทธรณ์ คำร้องต่าง ๆ

และปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษีและคืนภาษีอากร ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ ในการเสียภาษีอากร และกฎหมายที่เกี่ยวกับภาษีอากรที่ออกใหม่ในปัจจุบัน ควบคุมการดำเนินงาน ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั้ง 4 สาขา เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต การสร้างความรู้ความเข้าใจทำให้ประชาชนเกิดความสมัครใจ ในการเสียภาษีอากร ส่งผลให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต บรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการ ให้ได้ประสิทธิภาพตามที่วางเป้าหมายไว้

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง “ ความสัมพันธ์ของคุณภาพ บริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ” ซึ่งผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ต้องการทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่ โดยจะศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ ตามแนวคิดของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (20 13) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนา และปรับปรุง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ภูเก็ตให้มีการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากร พื้นที่ภูเก็ต

## สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงาน สรรพากรพื้นที่ภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีสมมติฐานย่อยได้ ดังนี้

- 1) สมมติฐานที่ 1a คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
- 2) สมมติฐานที่ 1b คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
- 3) สมมติฐานที่ 1c คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
- 4) สมมติฐานที่ 1d คุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
- 5) สมมติฐานที่ 1e คุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยมุ่งศึกษาในส่วนของความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ซึ่งแบ่งได้ตามลำดับ ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการบริการ โดยใช้แนวคิด Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) และความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยใช้แนวคิดของ มิลเล็ต (Millet. 1954) ซึ่งตัวแปรในครั้งนี้ ได้แก่

#### 1.1 ตัวแปรอิสระ คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ

2) คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเข้าใจและรู้จัก (Empathy)

#### 1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ W.G.Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 385 ตัวอย่าง และเพื่อความเหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูล จึงได้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ 1 มีนาคม 2565 จนถึง 31 พฤษภาคม 2565

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต สามารถนำผลการวิจัย ไปเป็นข้อมูลสนับสนุนในการพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางที่ผู้บริหารของกรมสรรพากร สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่าง ๆ ที่อยู่ในการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณธรรมอัตลักษณ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์แก่องค์กรต่อไป

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ที่เป็นฐานความคิด ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญ นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการโดยมีมิติการรับรู้คุณภาพบริการ 5 มิติ ดังนี้

1) Tangibles ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงเครื่องมือและเครื่องใช้ สำหรับสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

2) Reliability ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการ ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ให้สัญญาไว้กับผู้ให้บริการ โดยอิสระหลากหลาย และมีความแม่นยำครบถ้วน

3) Responsiveness การตอบสนอง หมายถึง มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้มาใช้บริการด้วยความยินดี รวมไปถึงการจัดเตรียมบริการให้กับผู้มารับบริการได้ทันที่

4) Assurance การสร้างความมั่นใจ หมายถึง การให้บริการโดยใช้อัจฉริยะ ทักษะในการปฏิบัติงาน และความสามารถต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับบริการตามที่ตรงจุด และตรงตามคาดหวังไว้ ด้วยความสุภาพ

5) Empathy การเข้าใจและรู้จัก หมายถึง การดูแล รวมไปถึงการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ โดยการให้ความสนใจกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ทั้งนี้ สามารถนำคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 มิติ มาประยุกต์ใช้สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพบริการโดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้สามารถพัฒนาการคุณภาพการให้บริการขององค์กรประสบผลสำเร็จ

### 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเล็ต (Millet. 2013) ได้อธิบายไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ หมายถึง สามารถสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการหรือประชาชน โดยมีการดำเนินการ ต่อไปนี้

1) การให้บริการด้วยความเสมอภาค หมายถึง หน่วยงานของรัฐมีความเป็นธรรมในการปฏิบัติ และดำเนินการในการให้บริการแก่ประชาชนในทุก ๆ ด้าน โดยไม่มีแบกแยก และในการให้บริการนั้นต้องเป็นการให้บริการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) การให้บริการมีความตรงต่อเวลา หมายถึง ความตรงเวลาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะสามารถทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้

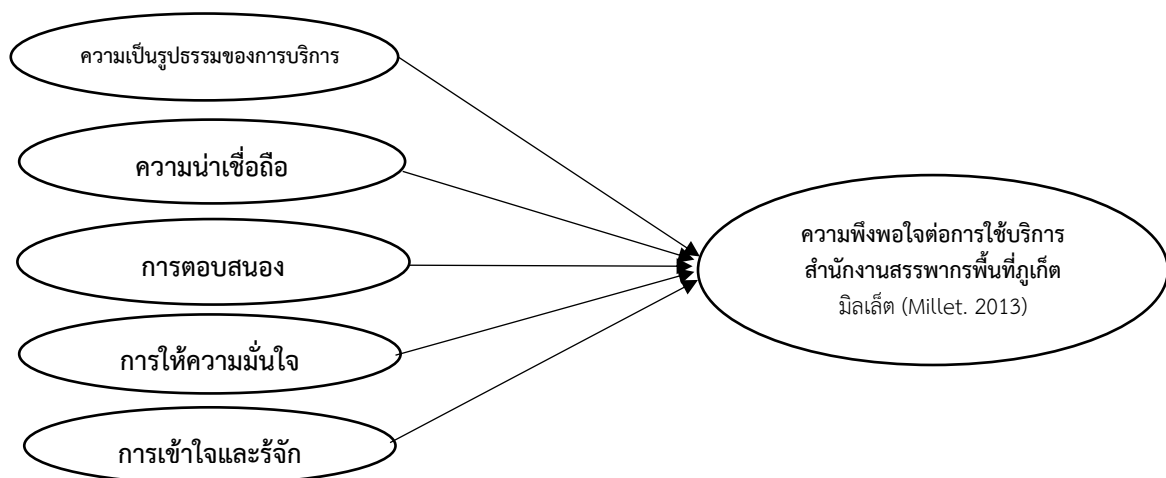
3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีการจัดเตรียมสถานที่สำหรับให้บริการ และรวมถึงถึงการมีบุคลากร และรูปแบบทำงานที่เหมาะสมและพอเพียงต่อการให้บริการของประชาชน

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ มีความสม่ำเสมอในการให้บริการโดยไม่ถือความพอใจของหน่วยงานผู้ให้บริการเป็นหลัก แต่ถือความพอใจ และผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่เป็นหลักแทน

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หรือทำหน้าที่ได้มากขึ้นกว่าเดิม แต่ยังคงใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เท่าเดิม

ทั้งนี้สามารถสรุปความได้ว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ คือ ความต้องการ ความรู้สึกชอบ หรือความพอใจของบุคคลที่เกิดขึ้นกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้น ได้รับการปฏิบัติตามที่ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยความต้องการ ความรู้สึกชอบ หรือความพอใจดังกล่าวจะน้อยลง หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ยังไม่ได้รับการตอบสนองตามที่บุคคลนั้นต้องการ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ W.G.Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 385 ตัวอย่าง จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งปรับจากแบบสอบถามของ Hussein, A. Hassan Al-Tamimi. (2003) และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งปรับจากแบบสอบถามของ Yongdong Shi et al. (2014) โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดย ระดับ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบเบื้องต้น (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 ราย เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบข้อคำถามที่นำมาปรับใช้ในแบบสอบถาม และนำข้อเสนอแนะที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจนกระทั่งกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ตอบแบบทดสอบเบื้องต้น (Pretest) สามารถเข้าใจวิธีการและสามารถตอบแบบสอบถามได้ถูกต้องครบถ้วน จึงนำมาทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างย่อย (Pilot) จำนวน 40 คน โดยนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างย่อย มาตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) จากความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha กับตัวแปรอิสระ คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.701 - 0.878 และตัวแปรตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ 0.878 ซึ่งสูงกว่า 0.70 ทุกตัวแปร จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์คุณภาพบริการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และสำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) หรือ ค่า ( $r$ )

## ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดโดยสามารถสรุปผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

การศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ผลการวิจัยที่ได้จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.20 มีอายุระหว่าง 26-32 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.30 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.00 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 33.30 มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.50 และมีวัตถุประสงค์ เพื่อมาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษี คิดเป็นร้อยละ 48.30 ตามลำดับ

## ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จำแนกเป็นรายด้าน

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	3.85	0.56	มาก
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.91	0.68	มาก
การตอบสนอง (Responsiveness)	3.74	0.66	มาก
การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.00	0.55	มาก
การเข้าใจและรู้จัก (Empathy)	3.98	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 1 คุณภาพบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจและรู้จัก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.70) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านการตอบสนอง ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.66)

## ตาราง 2

การทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต

คุณภาพบริการ	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต		ระดับความสัมพันธ์
	r	p-value	
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.150	0.003**	มีสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	0.062	0.215	ไม่มีความสัมพันธ์
การตอบสนอง (Responsiveness)	0.181	0.000**	มีสัมพันธ์ในระดับต่ำ
การให้ความมั่นใจ (Assurance)	0.035	0.479	ไม่มีความสัมพันธ์
การเข้าใจและรู้จัก (Empathy)	0.000	0.993	ไม่มีความสัมพันธ์

\*p &lt; .05 \*\*p &lt; .01



จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต พบว่า มีคุณภาพบริการ 2 ด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $r = 0.150$ ,  $p < 0.01$ ) และด้านการตอบสนอง ( $r = 0.181$ ,  $p < 0.01$ ) ส่วนอีก 3 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจและรู้จัก จากการทดสอบไม่พบความสัมพันธ์แต่อย่างใด ซึ่งผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานเพียง 2 ด้าน

## สรุปและอภิปรายผล

ผู้ให้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-32 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท และมีวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี

ระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจและรู้จัก (Empathy) และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง (Responsive)

การทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต พบว่า คุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการใช้บริการมีความสัมพันธ์กันในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) และด้านการตอบสนอง (Responsive) สอดคล้องกับ พีรยา เศรษฐพัฒน์, อัญญา กล้าเวช (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจโดยรวมจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งตัวแปรความเชื่อมั่นด้านความไว้วางใจ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการเป็น 3 ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และทำให้ผลรวมของความพึงพอใจโดยรวมมีระดับดี

จึงสามารถสรุปได้ว่า หากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ดูแลรักษาสำนักงานให้มีความสะอาด ดูเป็นระเบียบ มีเครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไว้ให้บริการ รวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดูมีความเป็นมืออาชีพ และมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือด้วยความยินดีและไม่ต้องรอคิวนาน ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ตจะมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ส่วนคุณภาพบริการอีก 3 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจและรู้จัก จากการทดสอบไม่พบความสัมพันธ์แต่อย่างใดนั้น อาจเนื่องมาจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต เป็นหน่วยงานที่จัดเก็บภาษีผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นการมาใช้บริการเพื่อยื่นแบบแสดงรายการภาษี ขอคืนภาษี หรือถูกตรวจสอบภาษี เป็นต้น ซึ่งทั้งหมด

ล้วนแต่เป็นการต้องปฏิบัติตามที่ตามกฎหมาย ซึ่งตัวผู้มาใช้บริการมีความกังวลใจในการมาใช้บริการ เป็นฐานเดิมอยู่แล้ว ซึ่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการได้ ก็ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ต่างกับคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนอง เช่น การมุงกาแฟ การมีมุมพักผ่อน และการมีเจ้าหน้าที่แต่งตัวสุภาพ พร้อมให้บริการทันที ไม่ต้องรอคิวนานนั้น เป็นความรู้สึกที่รับรู้ได้ ตั้งแรกที่เข้ามาใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากร พื้นที่ภูเก็ต มีความสัมพันธ์กันเฉพาะคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) และด้านการตอบสนอง (Responsive) แต่เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต พบว่า คุณภาพบริการด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจและรู้จัก (Empathy) และด้านที่น้อยสุด ได้แก่ การตอบสนอง (Responsive) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ถึงอย่างไร ผู้มาใช้บริการก็ยังให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในทุกด้าน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถรักษาคุณภาพบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดตลอดนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต จะต้องมีการสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้สามารถตอบข้อซักถามที่เป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับข้อเท็จจริงในการประกอบการของผู้มาใช้บริการ ได้ตรงประเด็น และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ได้ถูกต้องครบถ้วนมากที่สุด ดังนั้น การพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต และกรมสรรพากร ควรพัฒนาภายใต้หลักการที่คำนึงถึงประชาชนเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน (Customer Centric)

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นบุคคลภายในองค์กร ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ภูเก็ต ดังนั้น ควรมีการศึกษาโดยผู้วิจัยที่เป็นบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถสะท้อนผลการวิจัยจากบุคคลที่ไม่มีส่วนได้เสียในองค์กร ทั้งนี้ได้นำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบ และนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2565). รายงานประจำปี 2563. สืบค้น 25 เมษายน 2565,

จาก [https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual\\_report/annual\\_report63.pdf](https://www.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report63.pdf)

สุปราณี บุญประชุม. (มปป). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พีรยา เศรษฐพัฒน์, อัจฉญา กล้าเวช. (2562). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ และความพึงพอใจโดยรวมจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ในประเทศไทย. *TNI Journal of Business Administration and Languages* Vol.7 No.1 January - June 2019

Millet, John D. (1954). *Management in Public Service*. New York: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.

Hussein, A. Hassan Al-Tamimi. (2003). Measuring perceived service quality at UAE commercial banks ,HAH Al-Tamimi *International Journal of Quality & Reliability Management* 20 (4), 458-472

Yongdong Shi et al. (2014). Linking service quality, customer satisfaction and loyalty in casinos, does membership matter?. *International Journal of Hospitality Management*, 40 (2014), 81-91.