



คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้
บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร

The Effects of Quality Service on the Satisfaction with Filing Personal Income Tax of
Taxpayers at Revenue Branch Offices in Bangkok Metropolis

Received: August 5, 2019

Revised: November 22, 2019

Accepted: December 26, 2019

นุจรี คนทา¹ และไพโรจน์ รัตนบุรี²

Nuchjaree Khontha and Paired Rattanaburee

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยใช้ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าสถิติ t ค่าสถิติ F วิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แล้วทดสอบหาความต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 34 – 41 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการจับต้องได้ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านการรับประกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเชื่อมั่นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Graduate students: Master of Business Administration Program in Management. Faculty of Business Administration. Ramkhamhaeng University; Email: nuchjaree291@gmail.com

² นักวิชาการสรรพากรชำนาญการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5; Revenue Technical Officer. Bangkok Area Revenue Office 5 ; Email: paired.ra@rd.go.th



ABSTRACT

In this research investigation, the researchers examine the service quality affecting the satisfaction with filing personal income tax at Revenue Branch Offices in Bangkok Metropolis. A questionnaire was used to collect data. The sample population consisted of 400 personal income taxpayers in Bangkok Metropolis. Data were descriptively analyzed using mean, frequency, and standard deviation. Inferential data were analyzed to test the hypothesis using t test, F-test (One-way ANOVA), Scheffé's multiple comparison, and multiple regression analysis.

Findings showed that the highest proportion of the sample population were female, aged 34-41 years, with a marital status and a bachelor's degree. They were private company employees with an average monthly income between 15,000 and 30,000 baht. The service quality in the aspects of responsiveness, tangibility, empathy, and assurance affected the satisfaction with the service of filing personal income tax at Revenue Branch Offices in Bangkok Metropolis at the statistically significant level of .05. Reliability did not affect the statistically with the service under study of personal income taxpayers in Bangkok Metropolis at the statistically significant level of 0.05.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Personal income taxpayers

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษี (แบบ ภ.ง.ด.90/91)

ที่ผ่านมาการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ยังมีความล่าช้าในการให้บริการ จำนวนเคาน์เตอร์ที่เปิดให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เสียภาษีอากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวันที่ 1 มกราคม - 31 มีนาคมของทุกปี จะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นกำหนดเวลาของการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอคิวนาน เกิดความเบื่อหน่ายในการใช้บริการ และสร้างความไม่พอใจในการรับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจากรัฐ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสะท้อนความคิดเห็นของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีต่อการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา เพื่อให้



กรมสรรพากรนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาและระบบการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

1. ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หมายถึง บุคคลที่มีเงินได้ตามมาตรา 40 (1) – (8) แห่งประมวลรัษฎากร และยื่นแบบฯ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภ.ง.ด.90/91/94 หมายถึง แบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา สำหรับผู้มีเงินได้ตามมาตรา 40(1) – (8) แห่งประมวลรัษฎากร
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา หมายถึง สถานที่ในการรับยื่นแบบฯและชำระภาษีทุกประเภทที่อยู่ในอำนาจของกรมสรรพากร
4. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยจำแนกปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ ดังนี้ 1) ความเชื่อมั่น (Reliability) 2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) 3) การจับต้องได้ (Tangibles) 4) การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) 5) การรับประกัน (Assurance)
5. ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตน ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการ และใช้ทฤษฎีของ Millet (1954) ในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยประชากรที่ศึกษา คือ ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน - มิถุนายน 2562



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ” ตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่น 2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว 3) การจับต้องได้ 4) การเห็นอกเห็นใจ และ 5) การรับประกันและความพึงพอใจในการใช้บริการ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้บริการ” ตามทฤษฎีของ Millet (1954) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การบริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วยความเป็นรูปของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

นิธิศ สระทองอยู่ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ – ชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารมีผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ (Service Quality)

Wu (2011) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีก โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพ E-S-QUAL และ E-RESS-QUAL พบว่า การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่งผลถึงความภักดีต่อธุรกิจของลูกค้า

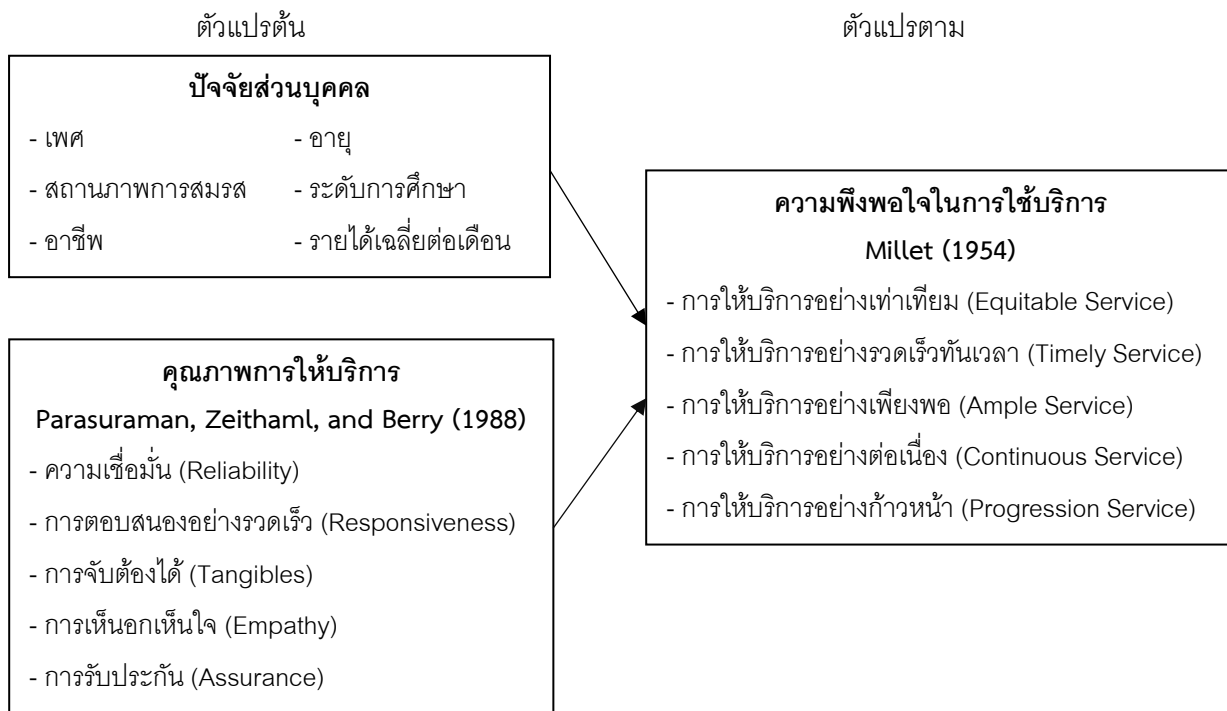
สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาแตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร



กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ศึกษาคือผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 612,604 คน (กรมสรรพากร, 2561) จึงใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane, (1973) ในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non – Probability Sample) แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือผู้ที่เข้ามายื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 52 สาขา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการยื่นแบบฯ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

รูปแบบคำถามในส่วนที่ 1 เป็นคำถามลักษณะปลายปิด ส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบ Likert Scale ทั้งนี้แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน แล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) ได้ค่าเท่ากับ 0.99 หมายความว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรง ในเชิงเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์การทำวิจัยในครั้งนี้ โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่า



ความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.954 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.70) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้วิธีหาค่าความถี่ แล้วสรุปมาเป็นร้อยละ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วย t -test และเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการ Scheffe

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน (ร้อยละ 51.25) อายุ 34 – 41 ปี จำนวน 152 คน (ร้อยละ 38.00) รองลงมาอายุ 26 – 33 ปี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 31.25) สถานภาพสมรสแล้วจำนวน 239 คน (ร้อยละ 59.75) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 296 คน (ร้อยละ 74.00) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 212 คน (ร้อยละ 53.00) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 185 คน (ร้อยละ 46.25) รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.50)

ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อคุณภาพการให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ย 4.00

ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.97



การทดสอบสมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	- .707	0.480	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	7.885	0.000*	แตกต่างกัน
สถานภาพ	6.425	0.002*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	4.695	0.010*	แตกต่างกัน
อาชีพ	5.177	0.002*	แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	6.037	0.000*	แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า โดยภาพรวม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบหาความต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe's ได้ผลดังตาราง 2 – 6



ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการ ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	18 – 25 ปี	26 – 33 ปี	34 – 41 ปี	42 – 49 ปี	>49 ปี
		3.91	4.16	4.09	3.99	3.69
18 – 25 ปี	3.91	-	- .252 (.092)	- .176 (.398)	- .082 (.947)	.224 (.453)
26 – 33 ปี	4.16	-	-	.076 (.722)	.170 (.161)	.475 (.000*)
34 – 41 ปี	4.09	-	-	-	.094 (.708)	.400 (.001*)
42 – 49 ปี	3.99	-	-	-	-	.306 (.058)
> 49 ปี	3.69	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 อายุมากกว่า 49 ปี กับ อายุ 26 – 33 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ อายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีอายุ 26 – 33 ปี และคู่ที่ 2 อายุมากกว่า 49 ปี กับ อายุ 34 – 41 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีอายุมากกว่า 49 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีอายุ 34 – 41 ปี

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	โสด	สมรส	หม้าย
		3.97	4.09	4.36
โสด	3.97	-	- .120 (.038*)	- .387 (.011*)
สมรส	4.09	-	-	- .268 (.109)
หม้าย	4.36	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 3 พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 สมรส กับ โสด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีสถานภาพโสด และคู่ที่ 2 หม้าย กับ โสด มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ สถานภาพหม้ายมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีสถานภาพโสด

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาดรี	ปริญญาดรี	สูงกว่าปริญญาดรี
		4.11	4.02	4.19
ต่ำกว่าปริญญาดรี	4.11	-	.097 (.528)	- .076 (.735)
ปริญญาดรี	4.02	-	-	- .173 (.013*)
สูงกว่าปริญญาดรี	4.19	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า มีจำนวน 1 คู่ คือ สูงกว่าปริญญาดรี กับ ปริญญาดรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาดรีมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาดรี

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ
		4.00	3.90	4.16	4.00
พนักงานบริษัทเอกชน	4.00	-	.096 (.780)	- .163 (.008*)	- .001 (1.000)
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.90	-	-	- .259 (.057)	- .097 (.966)
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.16	-	-	-	.162 (.828)
อื่น ๆ	4.00	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 5 พบว่า มีจำนวน 1 คู่ คืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ ในการใช้บริการ	ค่า เฉลี่ย	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 45,000 บาท	45,001- 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท
		4.38	4.01	4.04	4.01	3.87
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.38	-	.369 (.000*)	.336 (.002*)	.373 (.005*)	.513 (.630)
15,001 - 30,000 บาท	4.01	-	-	.033 (.980)	.004 (1.000)	.143 (.995)
30,001 - 45,000 บาท	4.04	-	-	-	.037 (.994)	.176 (.989)
45,001 - 60,000 บาท	4.01	-	-	-	-	.139 (.996)
มากกว่า 60,000 บาท	3.87	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า มีจำนวน 3 คู่ คือ คู่ที่ 1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คู่ที่ 2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และคู่ที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท



การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยืมแบบฯ ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยืมแบบฯ ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพการบริการ	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.905	.154		5.894	.000*
ด้านความเชื่อมั่น (X1)	.036	.038	-.042	-.929	.353
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (X2)	.221	.032	.298	6.846	.000*
ด้านการจับต้องได้ (X3)	.251	.045	.282	5.598	.000*
ด้านความเห็นอกเห็นใจ (X4)	.171	.035	.239	4.874	.000*
ด้านการรับประกัน (X5)	.166	.035	.185	4.775	.000*

R = .762 , R Square = .580 , Adjusted R Square = .575 , F-ratio = 108.817 (.000*)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการจับต้องได้ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านการรับประกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยืมแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$Y = .905 + .221(X2) + .251(X3) + .171(X4) + .166(X5)$$

จากสมการ สรุปได้ว่า มีตัวแปรพยากรณ์ 4 ตัว คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (X2) ด้านการจับต้องได้ (X3) ด้านความเห็นอกเห็นใจ (X4) และด้านการรับประกัน (X5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย และเพิ่มขึ้นทีละหนึ่งด้าน โดยให้คุณภาพการให้บริการด้านอื่น ๆ คงที่ จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยืมแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา (Y) เพิ่มขึ้น 0.221, 0.251, 0.171 และ 0.166 หน่วย ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

ประเด็นที่ 1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการยืมแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนด้านเพศมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากในปัจจุบัน



ความเท่าเทียมกันระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีมากขึ้น จึงทำให้ไม่รู้สึกถึงความแตกต่างในการรับบริการ ผลที่ได้คือเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ในเรื่องอายุนั้นแต่ละวัยจะเติบโตจากสิ่งแวดล้อมทางสังคมแตกต่างกันตามยุคตามสมัยจะทำให้เกิดการรับรู้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสถานภาพโสดก็จะเป็นส่วนตัวสูง มีความอิสระ ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างจากสถานภาพที่สมรสแล้วและเป็นหม้าย ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนก็เช่นเดียวกันที่ทำให้เกิดความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นิธิศ สระทองอยู่ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ – ชลบุรี ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการ (Service Quality) แตกต่างกัน

ประเด็นที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ได้แก่ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการจับต้องได้ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านการรับประกัน เนื่องจากในยุคปัจจุบันทุกคนต้องใช้ชีวิตแข่งกับเวลาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและการบริการที่รวดเร็ว เห็นเป็นรูปธรรมจับต้องได้ ต้องการคนที่เข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้องและตรงจุด รวมถึงการบริการที่ได้รับการรับประกันว่าข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องครบถ้วน สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เสียภาษี แต่ในส่วนของความเชื่อมั่นนั้น องค์การของภาครัฐมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถืออยู่แล้ว จึงทำให้คุณภาพในด้านความเชื่อมั่น ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 และสอดคล้องกับ Wu (2011) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีกโดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพ E-S-QUAL และ E-RESS-QUAL พบว่า การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ลักษณะของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 34 – 41 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาควรให้ความสำคัญกับบุคคลกลุ่ม



ดังกล่าว ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยมีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ที่เข้าถึงบุคคลกลุ่มดังกล่าวได้ดี เช่น Facebook , Line Application เป็นต้น จัดทำสื่อให้ความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการยื่นแบบฯ และแนะนำช่วงระยะเวลาในการใช้บริการที่จะทำให้เกิดความคล่องตัวต่อผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ

2. จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการจับต้องได้ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านการรับประกัน ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทุกสาขาในเขตกรุงเทพมหานครควรจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ในสังกัดให้มีความพร้อมในการให้บริการ สามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ได้อย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ควรให้บริการแนะนำผู้เสียภาษีเป็นรายบุคคล เนื่องจากข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งบางรายไม่สะดวกเปิดเผยต่อผู้อื่นหรือให้ผู้อื่นรับทราบด้วย และเน้นย้ำในการวางตัวของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้เสียภาษีเงินได้ฯ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2561). รายงานประจำปี 2561ของกรมสรรพากร พ.ศ. 2561 สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2562, จาก http://download.rd.go.th/fileadmin/download/annual_report/annual_report61.pdf
- นิริศ สระทองอยู่. (2562). คุณภาพการให้บริการของพนักงานปฏิบัติหน้าที่การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟสายตะวันออก กรุงเทพฯ-ชลบุรี. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2(1), 66-75.
- ปัทมิตา หวายนันทย๊ะ. (2560). คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา: หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service. The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 40.



Wu, K. W. (2011). Customer loyalty explained by electronic recovery service quality: Implications of the customer relationship re-establishment for consumer electronics e-tailers. *Contemporary Management Research*, 7(1). 21 - 44,

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.