

ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร

Factors Related to Satisfaction of Revenue Office Service Recipients Samut Prakan

Area 3 Revenue Department

รณิดา ปกรณ์ประเสริฐ

Ramida Pakornpasert

นักศึกษา ปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Master Student of Public Administration Southeast Asia University

*Corresponding Author Email: Ramida28pp@gmail.com

Received: 10 June 2024

Revised: 18 June 2024

Accepted: 20 June 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ วัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร และ 2. เพื่อศึกษาแนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ประจำเดือน กันยายน 2565 จำนวน 200 คน ที่มาจากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05 แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.70) และ 2) แนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร พบว่า แนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ประกอบด้วย 2.1) ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.67) 2.2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.68) และ 2.3) ด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.71)

คำสำคัญ: ปัจจัยความสัมพันธ์, ผู้รับบริการ, สำนักงานสรรพากร

Abstract

This research consists purposes were 1. to study factors related to the satisfaction of service recipients of Samut Prakan Area 3 Revenue Department and 2. to study the guidelines of service recipients of Samut Prakan Area 3 Revenue Department. This is a quantitative research The research tool is a questionnaire with a sample group of 200 people receiving services from the Samut Prakan Area Revenue Office 3, Revenue Department, for the month of September 2022 which came from Taro Yamane's (1973) sample calculation by specifying the sampling error. equal to 0.05. The data collected from the questionnaire was then analyzed using descriptive statistics, consisting of percentage mean and standard deviation. The results of the research found that 1) Factors related to the satisfaction of service recipients of the Samut Prakan Area 3 Revenue Department overall and in each aspect is at a high level ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.70) and 2) the guidelines of service recipients of the Samut Prakan Area 3 Revenue Department found that the guidelines of service recipients of the Samut Prakan Area 3 Revenue Department consist of 2.1) process aspect At a high level ($\bar{x} = 3.80$, S.D.

= 0.67) 2.2) Service staff is at a high level ($\bar{x}$ = 3.81, S.D. = 0.68) and 2.3) in terms of convenience At a high level ($\bar{x}$ = 3.82, S.D. = 0.71)

Keywords: Factors Related, Service Receiver, Revenue Department

บทนำ

ในยุคนปัจจุบันการบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือ ภาคเอกชน จะเห็นได้ว่าทุกองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพ โดยมีการศึกษา อบรม เกี่ยวกับมาตรฐานของการให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้เกิดมาตรฐานคุณภาพบริการที่ดี และยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร แต่ละองค์กรจึงมีการแข่งขันกันพัฒนามาตรฐานเพื่อดึงดูดให้ ผู้รับบริการต้องการมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น การพัฒนาคุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ดังที่ Anderson (1997) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคเกิดจากความคาดหวัง และการรับรู้ ของผู้บริโภคที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการ และยังส่งผลต่อความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคเพราะการบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่รอบตัวและพบเจอได้ในทุกวัน โดยการบริการที่เราได้รับอาจมีทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่เป็นที่พึงพอใจได้เช่นกัน ส่งผลให้องค์กรภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อช่วยลดการเกิดปัญหาที่ถูกร้องเรียนจากการให้บริการที่เกิดจากความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการไม่มีจิตในการบริการ (Service Mind) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ หรือแม้กระทั่งเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆตามมา และยังทำให้ภาพลักษณ์ของ องค์กรเสียหายอีกด้วย กรมสรรพากรในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลังมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี จากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ โดยจัดเก็บจากประชาชนตามประมวลรัษฎากรและ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามหลักวิสัยทัศน์ใหม่ “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” ที่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2563 พันธกิจ “จัดเก็บภาษีตรงเป่า นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ” ค่านิยม I AM RD เรา คือ สรรพากร I = Integrity (มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต) A=Accountability (มีความ รับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร มุ่งมั่นและกระตือรือร้น) M = Mastery (มีความเป็น มืออาชีพ สั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ) R= Respect and Responsiveness (ให้เกียรติแก่ ผู้เสียภาษีทุกระดับ เคารพตามสิทธิและหน้าที่ที่ทุกคนมีตามกฎหมาย) D=Development (พัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานและบริการให้ผู้เสียภาษีพึงพอใจ) รวมไปถึงถึงคุณธรรมอัตลักษณ์และจริยปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร (HAS) H=Honesty: ซื่อสัตย์ A=Accountability: รับผิดชอบ S=Service Mind: ใจบริการ จะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญกับการบริการอยู่ในทุก กระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ และรวมถึงการสร้างคามยินยอมให้ผู้เสียภาษีต้องการเสียภาษีด้วยความสมัครใจ เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้รัฐบาลนำมาใช้พัฒนา ประเทศ ภาษีที่กรมสรรพากรจัดเก็บได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ ปีโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม อากรแสตมป์

ดังนั้น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากรให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก การให้บริการจึงต้องเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการตามปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นด้วย จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร โดยจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร และนำผลวิจัยมาปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมี ประสิทธิภาพมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร
2. เพื่อศึกษาแนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร

การบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม คือ วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2549) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็น การให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีผลกับโลกทัศน์เกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดีเลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ ในเรื่องนี้ เดวิด (Davis อ้างถึงในวรนา รณ แสงมณี, 2547) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ คือ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 2) สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์กร 3) เสริมสร้างวินัยที่ดียิ่งขึ้นทำให้เกิดการปฏิบัติตาม กฎข้อบังคับและคำสั่ง 4) ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน 5) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความ เข้าใจที่ดีต่อการยิ่งขึ้น 6) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ 7) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของ ตนเอง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการทำเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้ 2) ผู้ ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ได้รับ บริการเกิดความความพึงพอใจทั้งสิ้น 3) สภาพแวดล้อม ของการบริการ โดยในสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชม สภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้ สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน 4) กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนที่สำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าและประสิทธิภาพการจัดระบบการบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและ สนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ และ 5) ลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศอายุการศึกษา เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539)

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, น.38-40) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการว่า ความประทับใจเป็นสิ่งที่ดี เกิดความสุข ความพึงพอใจ ชื่นชมและอยากบริการอีกแต่ความประทับใจก็เป็นเรื่องความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องจากความต้องการ ความคาดหวัง ประสบการณ์และที่สำคัญความประทับใจไม่ได้เกิดจากการใคร่ครวญ ใช้เหตุผลตาม ข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์ ความรู้สึก การสร้างความรู้สึกประทับใจในการให้บริการ จึงเป็นเรื่องของการดำเนินการเพื่อให้ กระทบอารมณ์ จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเกิดจากอารมณ์ ความรู้สึกในขณะที่ได้รับ บริการ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามความคาดหวังส่วนบุคคลในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ และประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีทันสมัยเปิดโอกาสให้ประชาชน ทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนเองให้สังคมได้รับรู้ได้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยม ประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มี ประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชนและการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชน แล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่

ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีความหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตลอดจน ประภาพร สิงห์ทอง (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-34 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับ การศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่สำคัญมากที่สุดคือความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งค่าเท่ากับกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านที่มีผลมากที่สุดคือรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านที่รองลงมาคือ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเท่ากับกับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ สรุปผลการวิจัยได้ว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศคือผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือไว้วางใจโดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ รวมถึง การอำนวยความสะดวก ด้านที่ตั้งสถานบริการที่ใกล้กับส่วนราชการอื่น ๆ ด้วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ประจำเดือนกันยายน 2565 ในพื้นที่ใช้ประชาชนในพื้นที่บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร จำนวน 400 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ประจำเดือนกันยายน 2565 จำนวน 200 คน ที่มาจากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากรและเพื่อศึกษาแนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) ตลอดจน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543, น.249) พบว่ามีค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00 และ 3) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ซึ่งผลการประเมินมี

อำนาจจำแนกระหว่าง 0.25–0.75 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach (1951, p.274; อ้างในบุญชม ศรีสะอาด, 2558) ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีค่าความเชื่อมั่น 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ประจำเดือน กันยายน 2565 จำนวน 200 คน ที่มาจากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางกรวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถจำแนกตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการ	3.80	0.67	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	0.68	มาก
3. ด้านอำนวยความสะดวก	3.82	0.71	มาก
โดยรวม	3.81	0.70	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.68) และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

2. การศึกษาแนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถจำแนกตามตารางที่ 2-5 ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ด้านกระบวนการ

1) ด้านกระบวนการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเพื่อรับบริการมีความชัดเจน	3.81	0.71	มาก
2. การรับบริการมีการเรียงลำดับอย่างยุติธรรม	3.79	0.70	มาก
3. การรับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว	3.83	0.69	มาก
4. การรับบริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้	3.80	0.69	มาก
โดยรวม	3.80	0.67	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การรับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเพื่อรับบริการมีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.71) การรับบริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.69) และการรับบริการมีการเรียงลำดับอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.83	0.71	มาก
2. ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.82	0.70	มาก
3. ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.79	0.68	มาก
4. ผู้ให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.80	0.69	มาก
โดยรวม	3.81	0.68	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.70) ผู้ให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ด้านอำนวยความสะดวก

3) ด้านอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย	3.85	0.45	มาก
2. ป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.79	0.42	มาก
3. ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ	3.78	0.56	มาก
4. การให้บริการน้ำดื่ม/บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความเหมาะสม	3.88	0.66	มาก
โดยรวม	3.82	0.71	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการน้ำดื่ม/บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.45) ป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.42) และที่นั่งรอรับบริการ มีจำนวนเพียงพอมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.68) และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาแนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร พบว่า แนวทางของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ประกอบด้วย ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.67) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การรับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องเพื่อรับบริการมีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.71) การรับบริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.69) และการรับบริการมีการเรียงลำดับอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.70) ผู้ให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อ

ชักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

2.3 ด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการน้ำดื่ม/บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.45) ป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.42) และที่นั่งรอรับบริการ มีจำนวนเพียงพอมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านนิติธรรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.88$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.80$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับวัลภา โปหา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาอำเภอเมืองสงขลาจังหวัดสงขลา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร รายได้ 10,001-30,000 บาท พบว่าคุณภาพการให้บริการโดย ภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการโดย ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการอยู่ในระดับมาก จากสมมติฐาน 1) การเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ไม่แตกต่าง อีกทั้ง สรรยญา เกิดลาภ (2559) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามอำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามอำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือนและประเภทของงานที่มาติดต่อกลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย(X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป จะทำ การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe หากไม่พบความแตกต่างรายคู่วิธี LSD (Least significant difference Test) สมมติฐาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

การวิจัยนี้ มีองค์ความรู้ใหม่ ประกอบด้วย 1) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากรควรส่งเสริมปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการโดยการบริการเรียงลำดับอย่างยุติธรรมบริการเป็นตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้ แบบฟอร์มมีความชัดเจนและสะดวกรวดเร็ว 2) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากรควรส่งเสริมปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส อำนาจความสะดวก ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ 3) สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากรควรส่งเสริมปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านอำนาจความสะดวกโดยการให้บริการน้ำดื่ม/บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย และมีที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากรควรส่งเสริมปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการโดยการบริการเรียงลำดับอย่างยุติธรรมบริการเป็นตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้ แบบฟอร์มมีความชัดเจนและสะดวกรวดเร็ว

1.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากรควรส่งเสริมปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร/ยิ้มแย้มแจ่มใส อำนาจความสะดวก ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

1.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากรควรส่งเสริมปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านอำนาจความสะดวกโดยการให้บริการน้ำดื่ม/บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม สถานที่จอดรถมีเพียงพอและปลอดภัย และมีที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรส่งเสริมให้มีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร

2.2 ควรส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาสารสนเทศพื้นฐานที่สำคัญของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากรให้มีความเป็นปัจจุบัน พร้อมใช้ และเข้าถึงง่าย ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับบริบท รวมทั้งเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจของผู้บริหาร

2.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากร ควรส่งเสริมให้มีการวิจัยเชิงประเมินการบริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กรมสรรพากรทุกระดับ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงประเมินแบบมีส่วนร่วมโดยผู้มีส่วนร่วม

เอกสารอ้างอิง

- บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. (2558). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กทม.: ดัชนีการพิมพ์.
- ประภาพร สิงห์ทอง. (2564). ปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(1), 159-172.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร. (2549). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อมมูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน*. (พิมพ์

- ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลภา โปหา. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาอำเภอเมืองสงขลาจังหวัดสงขลา*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณารถ แสงมณี. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3) (ฉบับปรับปรุงใหม่) กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ประสิทธิ์ภัณฑ์แอนด์พริ้นต์.
- สรัญญา เกิดลาภ. (2559). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม อำเภอนาทมจังหวัดนันทบุรี*. วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Anderson. (1997). *Using models of Instruction*. In C. R. Dills and A.J. Romiszowski (eds.), *Instructional development paradigms*. Englewood Cliffs, NJ: Education Technology Publications.
- Davis, K. (1967). *Human Relation at Work*. New York: McGraw-Hill
- Yamane Taro. (1973). *Statistic: An introductory and lysis*. (2nd/ed). New York: Harpar and row.