

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของ
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่

**Service quality affecting tax collection satisfaction of
Phrae Area Excise Office, Phrae Province**

สุภักชญา วาฤทธิ์
Suphakchaya Warit

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการทำแบบสอบถามออนไลน์จากผู้เข้ารับบริการ จำนวน 400 คน ใช้สถิติ การวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One - sample T-test One - Way ANOVA: F-test และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 50 ปี กิจการประเภทสถานประกอบการจำหน่ายสุรา ยาสูบและไฟ (บุคคลธรรมดา) ผู้รับบริการประเภทผู้ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไฟ ประเภทภาษีค่าใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ มีความถี่การรับบริการจำนวน 1 ครั้ง/ปี ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประเภทกิจการ ประเภทผู้รับบริการ ประเภทภาษีและความถี่การรับบริการ ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ด้านความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจในผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจากการศึกษาครั้งนี้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมสรรพสามิต มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการจึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านความชอบโดยรวม เพื่อก่อให้เกิดผลต่อการให้บริการที่ดีอย่างคงที่และต่อเนื่อง

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ,ความพึงพอใจ ,การจัดเก็บภาษี

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to study the level of satisfaction with tax collection services of the Phrae Area Excise Office, Phrae Province classified by personal factors (2) to study the service quality that affects satisfaction. In tax collection of the Phrae Area Excise Office, Phrae Province, this research, the researcher collected online questionnaires. From 400 service users, statistical analysis was used for percentage, mean, standard deviation, One - sample T-test, One - Way ANOVA: F-test and multiple regression. The results showed that Most of the respondents were female. Aged in the range of 41 - 50 years Business establishments selling liquor, tobacco and playing cards (individuals) Service users who apply for/renew licenses to sell liquor, tobacco and playing cards Tax type of licenses to sell liquor, tobacco and playing cards with frequency of receiving services 1 time/year Personal factors found that the type of business, type of service recipient Type of tax and service frequency The difference will affect the level of satisfaction with tax collection services of the Phrae Area Excise Office, Phrae Province at the statistical significance level of 0.01 and the service quality is at the highest level. willing to serve Confidence towards service recipients and understanding of service recipients Affecting the satisfaction of tax collection of the Phrae Area Excise Office, Phrae Province with a statistical significance at the 0.01 level.

Therefore, from this study, the Phrae Area Excise Office, Phrae Province, which is a government agency under the Excise Department, Has responsibility for collecting taxes so that tax collection is fast, accurate, complete, and efficient and create maximum satisfaction for service recipients therefore should pay attention to the quality of service that affects overall preference satisfaction To cause the effect of providing good services consistently and continuously.

Keywords: service quality , satisfaction , tax collection

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ให้แก่ภาครัฐ จากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง รวมถึงดำเนินการตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต พ.ศ. 2560 กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตสินค้าและบริการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ สร้างรายได้แก่รัฐ และจำกัด ควบคุม หรือเพิ่มต้นทุนในการบริโภคสินค้าหรือบริการบางประเภทที่มีลักษณะก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดีของประชาชน (กรมสรรพสามิต,2565) ภาษีสรรพสามิตจึงมีบทบาทสำคัญที่จะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลในการนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และบำรุงท้องถิ่นต่างๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย โดยบริหารการจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน ขับเคลื่อนสังคมด้วยมาตรการภาษีเพื่อความผาสุกของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้วยนวัตกรรมเพื่อสังคม (กรมสรรพสามิต,2565) ในยุค New Normal และบริหารจัดการองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 กรมสรรพสามิตมีพันธกิจ การพัฒนาบุคลากรและองค์กรให้พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดยุทธศาสตร์ พัฒนางค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการ (กรมสรรพสามิต,2565)

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมสรรพสามิต มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี การตรวจสอบภาษี การป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตโดยถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมีพื้นที่ความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน 8 อำเภอ ในเขตจังหวัดแพร่ โดยมีพื้นที่รับผิดชอบแบ่งเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 2 สาขา ได้แก่สาขาเมืองแพร่ และสาขาเด่นชัย โดยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเป็นหน่วยงานที่ให้บริการรับชำระภาษีและออกใบอนุญาต ขายสุรา ยาสูบและไฟ มีความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ มีผู้รับบริการที่เป็นผู้เสียภาษีสรรพสามิตจำนวนทั้งสิ้น 6,826 ราย (อ้างอิง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่,2565) จากภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของสาขา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักโดยตรงในการให้บริการประชาชน ทั้งด้านการจัดเก็บภาษี การตรวจสอบภาษี และการป้องกันปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 เป็นผลให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานอยู่เสมอเพื่อทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีจุดบริการเบ็ดเสร็จ ลดขั้นตอนลดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ทำให้การทำงานแล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา และมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด รวมถึงการอำนวยความสะดวกหรือการจัด

วิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน และสร้างความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการต่อผู้รับบริการ รวมทั้งการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การศึกษาการให้บริการที่เป็นเลิศจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ จึงมีความสำคัญเพื่อนำข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย 2 ตัวแปร
 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทกิจการ ประเภทผู้รับบริการ ประเภทภาษี ความถี่การรับบริการ
 2. คุณภาพการให้บริการ (Parasuraman et al. (1988)) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ ความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ความเข้าใจในผู้รับบริการ
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ตามแบบจำลอง ACSI ด้านความชอบโดยรวม
2. ขอบเขตประชากร
 - 2.1 ประชากรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษี และผู้ขออนุญาตขาย

สุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ จำนวน 6,826 คน (ข้อมูลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่, 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) จำนวน 378 คน แต่เพื่อให้ง่ายต่อการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ทั้งนี้ เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form)

3. ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษาโดยเก็บข้อมูลของผู้ประกอบการที่มีหน้าที่ชำระภาษีผู้ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผู้ขอจดทะเบียนสรรพสามิต ผู้ขอข้อมูลคำปรึกษาและอื่นๆ จังหวัดแพร่

4. ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษา ในช่วงเดือนกันยายน ถึงเดือนธันวาคม 2565

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.2 ได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่

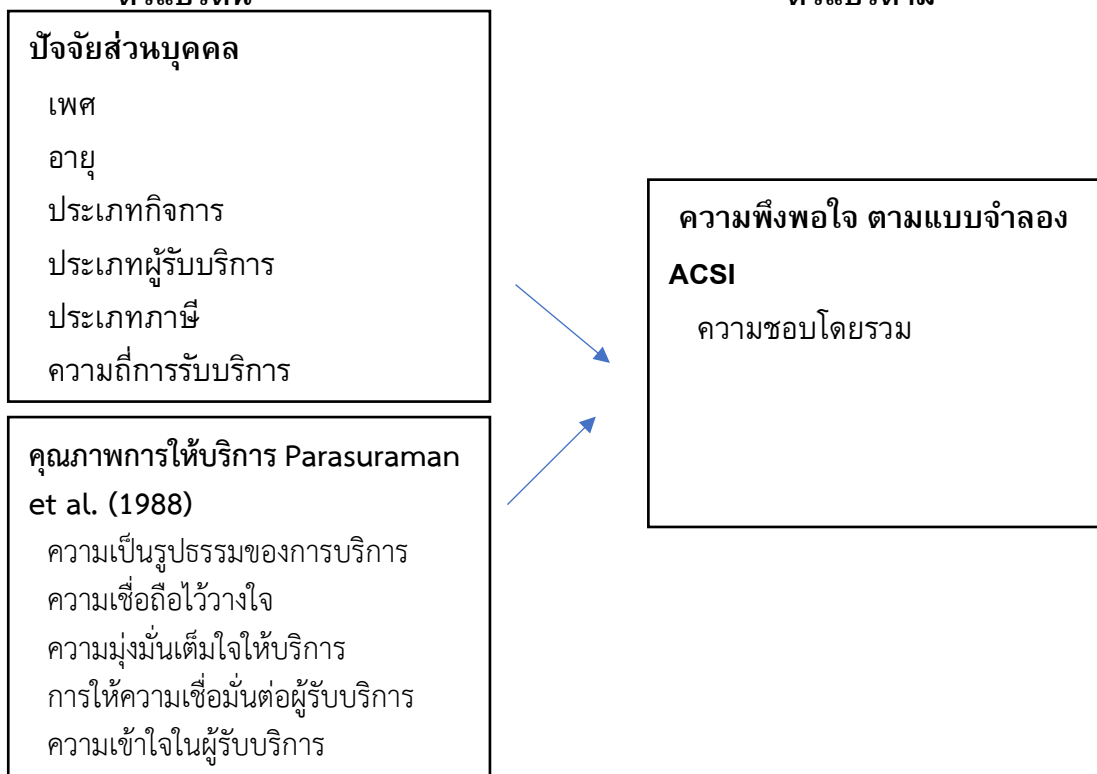
5.3 เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่

6. กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 41) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ และรายได้ เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ การศึกษาลักษณะดังกล่าวที่นิยมใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งส่วนตลาดของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ ตัวแปรด้านทางประชากรศาสตร์ และคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน จากแนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นิยมนำมาใช้ในงานวิจัยเพื่อเป็นตัวกำหนดในการแบ่งกลุ่มเป้าหมาย ทางการตลาด เพราะแต่ละปัจจัยจะส่งผลให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรต้นตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศและอายุ

2. แนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการอันทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการ แนวคิดในการวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL แบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

ด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)

ด้านที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness)

ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

ด้านที่ 5 ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจแบบจำลอง ACSI

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การประเมินคุณค่าการรับรู้ด้านคุณภาพของการบริการเกี่ยวกับสินค้าและบริการตามลักษณะของการบริการและนำเสนอการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าการให้บริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือตามประสบการณ์ที่เคยได้รับก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการ และไปตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับความต้องการและการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อสินค้าและการให้บริการได้

วัตถุประสงค์ในการสร้าง ACSI ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดระบบเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา และACSI ยังสามารถนำไปปรับใช้ได้ เศรษฐศาสตร์ระดับมหภาคและจุลภาคอีกด้วย เนื่องจากแบบจำลองมีความสามารถในการวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านประสบการณ์จริง ทำให้ถูกนำไปใช้ในการวัดระดับคุณภาพของสินค้าและบริการในระดับองค์กรและระดับอุตสาหกรรม และยังสามารถนำไปปรับใช้กับการตลาดเพื่อเข้าถึงผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

จุดเด่นของแบบจำลอง ACSI คือ สามารถใช้ลักษณะคำถามที่คล้ายคลึงกันในการวัดความพึงพอใจในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน และสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้มาเปรียบเทียบกันได้ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงสามารถนำมาใช้ทั้งในระดับจุลภาค ทำให้ผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรและในระดับมหภาคทั้งภาคอุตสาหกรรมจนถึงระดับประเทศ ทั้งนี้แบบจำลองยังสามารถวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าซึ่งทำให้องค์กรสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการได้ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกเริ่มหันมาให้ความสำคัญในการวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคในระดับประเทศมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในทวีปแอฟริกา อเมริกา เอเชีย และยุโรป (อ้างถึงใน ศิริรัตน์ วงศ์วีระนนท์ชัย ,2562)

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาญณรงค์ เลหาวรรณธนะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI และศึกษาคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงเทพที่มีผลต่อความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACS ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ด้านความคาดหวังของลูกค้า ด้านรับรู้คุณภาพ ด้านรับรู้คุณค่า และด้านข้อร้องเรียนของลูกค้า ส่วนคุณภาพการบริการด้านความชอบโดยรวมและด้านความจงรักภักดีของลูกค้าไม่มีผลต่อความพึงพอใจตามแบบจำลอง ADSI

พนิตา อรุณโชติ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษี ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีและเพื่อวิเคราะห์การส่งผลของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า 1.ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีโดยรวมและรายด้านที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบที่นำมาใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ผู้ประกอบการที่ให้บริการชำระภาษีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ มีจำนวน 6,826 คน (ข้อมูลสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่, 2565) โดยใช้สุตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) จำนวน 377 คน ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายต่อการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) หลังจากนั้น ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

2. การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อใช้สรุปผลการวิจัยเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทกิจการ ประเภทผู้รับบริการ ประเภทภาษี ความถี่การรับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ ความมุ่งมั่นเต็มใจการบริการ การให้ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และความเข้าใจในผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI เพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ดำเนินการนำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษาเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) มีค่าเท่ากับ 0.91 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยได้

2. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบก่อนดำเนินการใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.962 แสดงว่าแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยได้

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จำนวน 400 คน

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเป็นการตอบคำถามในแบบสอบถามด้วยตนเอง รูปแบบของแบบสอบถามจะมีลักษณะเลือกตอบเพื่อความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

1. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient)
2. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
3. คุณภาพการให้บริการ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ใช้ค่าสถิติ t-Test One -Way ANOVA: F-test และ MRA

3.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายลักษณะทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงข้อมูลเป็นตารางแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตามในสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ของการศึกษานี้ใช้ t-test One - Way ANOVA: F-test และสถิติ MRA ในการอธิบายผลของตัวแปรต้นมากกว่าหนึ่งตัวแปรที่มีต่อตัวแปรตาม
3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี ประเภทกิจการสถานประกอบการจำหน่ายสุรา ยาสูบ/ไฟ(บุคคลธรรมดา) ประเภทผู้รับบริการเป็นผู้ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไฟ ประเภทอาชีพค้าใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ มีความถี่การรับบริการจำนวน 1 ครั้ง/ปี
2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ เป็นการอธิบายระดับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ พบว่าภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีระดับมากที่สุด คือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาคือด้านความมุ่งมั่น เต็มใจให้บริการ รองลงมาคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจและด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าต่ำสุดคือด้านความเข้าใจในผู้รับบริการ
3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI เป็นการอธิบายระดับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ด้านความชอบโดยรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีระดับมากที่สุด คือท่านมีความชอบ ความพอใจสถานที่บริการ/จุดบริการโดยรวมของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ รองลงมาคือการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ เป็นไปตามความคาดหวังของท่าน และ

ข้อที่มีค่าต่ำสุดคือท่านมีความชอบ ความพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่แพร่

4. ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึง
พอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการ
บริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บ
ภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการ
จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ประเภทกิจการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายคู่พบว่าโรง
อุตสาหกรรมสุรามีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าสถานประกอบการจำหน่ายสุรา ยาสูบ/ไฟ(นิติ
บุคคล) (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ประเภทผู้รับบริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บ
ภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายคู่พบว่าผู้
ประกอบอุตสาหกรรมมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไฟ
(Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ประเภทภาษีที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายคู่พบว่า ภาษี
สุรามีระดับความพึงพอใจ น้อยกว่าค่าใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไฟ (Sig. = 0.000) อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ประเภทความถี่การรับบริการที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการ
บริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา
รายคู่พบว่า ความถี่การรับบริการ 1 ครั้ง/เดือน มีระดับความพึงพอใจ น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี (Sig =
0.013) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความถี่การรับบริการมากกว่า 1 ครั้ง/เดือน มี
ระดับความพึงพอใจ น้อยกว่า 1 ครั้ง/ปี (Sig = 0.001) และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของ
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 1

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.869 ^a	0.755	0.752	0.248	1.827

a. Predictors: (Constant) , ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ, ความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ, การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ, ความเข้าใจในผู้รับบริการ

b. Dependent Variable: รวมความชอบโดยรวม

ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.305	5	15.061	243.090	0.000 ^b
	Residual	24.411	394	0.062		
	Total	99.716	399			

a. Dependent Variable: รวมความชอบโดยรวม

b. Predictors: (Constant), ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ, ความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ, การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ, ความเข้าใจในผู้รับบริการ

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
	ค่าคงที่	0.693	0.119				
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	-0.048	0.052	-0.047	-0.916	0.360	-0.048	0.052
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	0.050	0.056	0.051	0.899	0.369	-0.050	0.056
ความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ	0.162	0.058	0.173	2.772	0.006**	0.162	0.058
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	0.280	0.070	0.288	3.966	0.000**	0.280	0.070
ความเข้าใจในผู้รับบริการ	0.406	0.066	0.430	6.161	0.000**	0.406	0.066

** แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

a. Dependent Variable: ความชอบโดยรวม

$$R^2 = 0.755, \text{ Adjusted } R^2 = 0.752, F = 243.090, \text{ Sig.} = 0.000$$

จากตาราง 1 ผลการทดสอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ พบว่าปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความเข้าใจในผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.430 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าส่งผลคิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.288 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าส่งผลคิดเป็นร้อยละ 28.8 และด้านความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย เท่ากับ 0.173 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าส่งผลคิดเป็นร้อยละ 17.30

สมการภาพรวมความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่

$$Y = 0.693 - 0.048(X_1) + 0.050(X_2) + 0.162(X_3) + 0.280(X_4) + 0.406(X_5) + e$$

$$R^2 = 0.755, \text{ Adjusted } R^2 = 0.752$$

จากสมการถดถอยมี Adjusted $R^2 = 0.752$ แสดงว่าตัวแปรต้นในสมการสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 75.2 และพบว่ามีตัวแปรด้านความเข้าใจในผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าตัวแปรต้นคุณภาพการให้บริการอธิบายความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ได้ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 75.2 (Adj $R = 0.752$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวกับความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ด้านความเข้าใจในผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ด้านความชอบโดยรวม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจแบบจำลอง ACSI ด้านความชอบโดยรวมได้ร้อยละ 75.2

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศมีอิทธิพลในการแสดงความคิดเห็นและต้องการความเชื่อมั่นที่เหมือนกัน จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญณรงค์ เลาวรรณธนะ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจตามแบบจำลอง ACSI ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยประเภทกิจการ ประเภทผู้รับบริการ ประเภทภาษี และความถี่การรับบริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการบริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรางค์คณา โอนิกะ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง กล่าวว่า ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง มีอาชีพต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีการชำระภาษีต่างประเภทต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจแบบจำลอง ACSI ด้านความชอบโดยรวม กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ด้านความชอบโดยรวม ซึ่งประกอบด้วย ข้อ 1 มีความชอบ ความพอใจสถานที่บริการ/จุดบริการโดยรวมของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ ข้อ 2 มีความชอบ ความพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ และ ข้อ 3 การให้บริการในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ เป็นไปตามความ

คาดหวังของผู้รับบริการ และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการรายด้าน พบว่าปัจจัยคุณภาพ ให้บริการด้านความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความ เข้าใจในผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ แพร่ จังหวัดแพร่ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะผลวิจัยความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่มี ผลต่อระดับความความพึงพอใจ ควรมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นกิจการสถานประกอบการจำหน่าย สุรา ยาสูบ/ไฟ (บุคคลธรรมดา) เป็นผู้ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไฟ ค่าภาษีประเภทค่า ใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไฟ และเข้ารับบริการ 1 ครั้ง/ปี จะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ด้านความชอบโดยรวมอยู่ในระดับที่ มากสุด ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการให้บริการกับผู้ขอ/ต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบและไฟ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ควรการเพิ่มช่องทางการต่อใบอนุญาตและชำระค่า ภาษีแบบออนไลน์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น Line Application ของสำนักงานและจัดส่ง ใบอนุญาตตามที่อยู่ทางไปรษณีย์ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทางเข้ามารับบริการที่สำนักงาน รวมถึงการออกหน่วยเพื่อบริการประชาชนโดยการเข้า ร่วมโครงการอำเภอเยี่ยมเคลื่อนที่และจังหวัดเคลื่อนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ซึ่งปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ควรมี แนวทางปฏิบัติ ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บ ภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่ จังหวัดแพร่ ได้แก่ปัจจัยคุณภาพให้บริการด้านความ มุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจในผู้รับบริการ

1. ในด้านความมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ควรมีระเบียบและแนวทางการปฏิบัติงานการ ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการได้อย่างทันท่วงที มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ การให้ความสำคัญต่อการร้องขอของผู้รับบริการ รวมถึงการ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ตลอดจนมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

2. ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ควรจัดทำคู่มือกำหนดมาตรฐานการ ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันของเจ้าหน้าที่ และจัดทำขั้นตอน กระบวนการรับชำระภาษีเผยแพร่ให้ผู้รับบริการรับทราบ เพื่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่าง

เป็นธรรม การให้บริการด้วยความโปร่งใส ไร้ทุจริต สามารถติดตามและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน กระบวนการ และการมีมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นใจของผู้รับบริการในการเข้ามาใช้บริการ รวมถึงการมีวิธีที่สะดวกในการ ประเมินการให้บริการหรือรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานด้วย

3. ในด้านความเข้าใจในผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรใส่ใจกับกระบวนการ ให้บริการ เน้นส่งเสริมการบริการด้วยการมีจิตใจในการบริการที่ดี การให้บริการในช่วงนอกเวลา ราชการ การให้บริการด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว รวมถึงการรักษา ความลับของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเปิดเผยให้กับผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทราบ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพสามิต. (2565) ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2565 จาก www.excise.go.th
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แพร่. (2565) ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2565 จาก <http://web.excise.go.th>
- ชาญณรงค์ เลหาวรรณธนะ. (2562). การศึกษาคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจตาม แบบจำลอง ACSI. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- ทศพล ระมิงค์วงศ์. (2008). วัดศักยภาพจากมุมมองของลูกค้า. Productivity World. November–December 2008.
- พณิชา อรุณโชติ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมือง ทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- ศิริรัตน์ วงศ์วีระนนท์ชัย. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าระดับมัธยมศึกษา ตอนปลายทั้งชายและหญิงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการเลือกซื้อรองเท้า ผ้าใบเพื่อใส่ไปโรงเรียน. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุรางค์คณา โอนิกะ. (2561). คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบล เกาะนางคำ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.