

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการ แลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียหายในกรุงเทพมหานครต่อการบริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร คุณภาพของการบริการต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการรับบริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ (Tangible) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้มีจำนวน 400 คน คือ ผู้เสียหายที่มาใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร การเก็บข้อมูลในแต่ละวัน โดยใช้เวลาเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 2 เดือนทำการ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 30 เมษายน 2552 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร และข้อมูลปัญหาการให้บริการ การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้วิธีการบรรยายเชิงพรรณนา (Description) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อันประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 63 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 46.80 ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีร้อยละ 48 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 51.80 รายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไปร้อยละ 30.50

สาเหตุที่มาใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร คือ ไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคารร้อยละ 57.50 จำนวนครั้งที่ใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากรในระยะเวลา 1 ปี 1-2 ครั้ง ร้อยละ 92.80

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ต่อคุณภาพการบริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ คือ ด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง และด้านความน่าเชื่อถือ และมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านรูปลักษณ์ โดยรายละเอียดผลการศึกษาต่าง ๆ มีดังนี้

1. ด้านรูปลักษณ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ สถานที่ที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ รองลงมา คือ สถานที่ที่ความสะอาดและตกแต่งสวยงาม และมีการจัดที่พักรับรองผู้มาติดต่อราชการเหมาะสม

2. ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจละเอียด กว้างขวาง ขอบ่งคับเป็นอย่างดี

3. ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ และขั้นตอนการให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วย

ความเต็มใจ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับเจ้าหน้าที่ที่มีการติดตาม ดูแลอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการตอบสนอง โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมา คือ กรมสรรพากรมีระเบียบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจนและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบข้อสงสัยเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร จำแนกตามอาชีพ และรายได้สูงสุดต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ โดยรายละเอียดผลการศึกษาด้านต่าง ๆ มีดังนี้

ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ

ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและข้าราชการบำนาญ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ

โดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนิสิต, นักศึกษา และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและข้าราชการบำนาญ

ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามอาชีพ 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพข้าราชการบำนาญ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้สูงสุดต่อเดือน

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท โดยรายละเอียดผลการศึกษาด้านต่าง ๆ มีดังนี้

ด้านรูปลักษณะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 3 อันดับแรก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า สำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ปัญหาความไม่สะดวกของสถานที่ให้บริการ ปัญหาไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ปัญหาความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่ ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เสียภาษีที่ไปใช้บริการ จึงทำให้บริการล่าช้า ปัญหาเอกสาร ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดี และล่าช้า และปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่

อภิปรายผล

การศึกษานี้จะอภิปรายผลการศึกษาตามแนวคิดของ Parasuraman ที่ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการที่วัดได้จาก 5 ด้านที่เป็นองค์ประกอบหลัก และ 22 หัวข้อย่อย ตามแนวคิดซึ่งประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ ด้านความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง

ด้านรูปลักษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อเป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิชากร คุปตยานนท์ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านรูปลักษณ์ ในรายละเอียดด้านสถานที่การให้บริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวม

ในด้านรูปลักษณะระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการติดต่อ

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิชากร คุปตยานนท์ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านความน่าเชื่อถือ ในรายละเอียดด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในด้านความน่าเชื่อถือระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการท่านด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิชากร คุปตยานนท์ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านการให้ความมั่นใจ ในรายละเอียดด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในด้านการให้ความมั่นใจระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจาและมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจ เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิชากร คุปตยานนท์ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านการดูแลเอาใจใส่ ในรายละเอียดด้านความสะดวก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวม

ในด้านการดูแลเอาใจใส่ระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ

ด้านการตอบสนอง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิชากร กุปทยานนท์ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านการตอบสนอง ในรายละเอียดด้านระยะเวลาในการบริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในด้านการตอบสนองระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในการได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียหายในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร พบว่า ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับแนวความคิดคุณภาพของการบริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยผลการศึกษาในเรื่องดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิชากร กุปทยานนท์ ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 1 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับ และระดับปานกลาง 4 ด้านคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่และด้านระยะเวลาในการบริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กอง

บังคับการตำรวจนครบาล 9 ด้านรูปลักษณ์มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก และด้านการตอบสนอง พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก

2. สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ปัญหาด้านระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้บริการล่าช้า

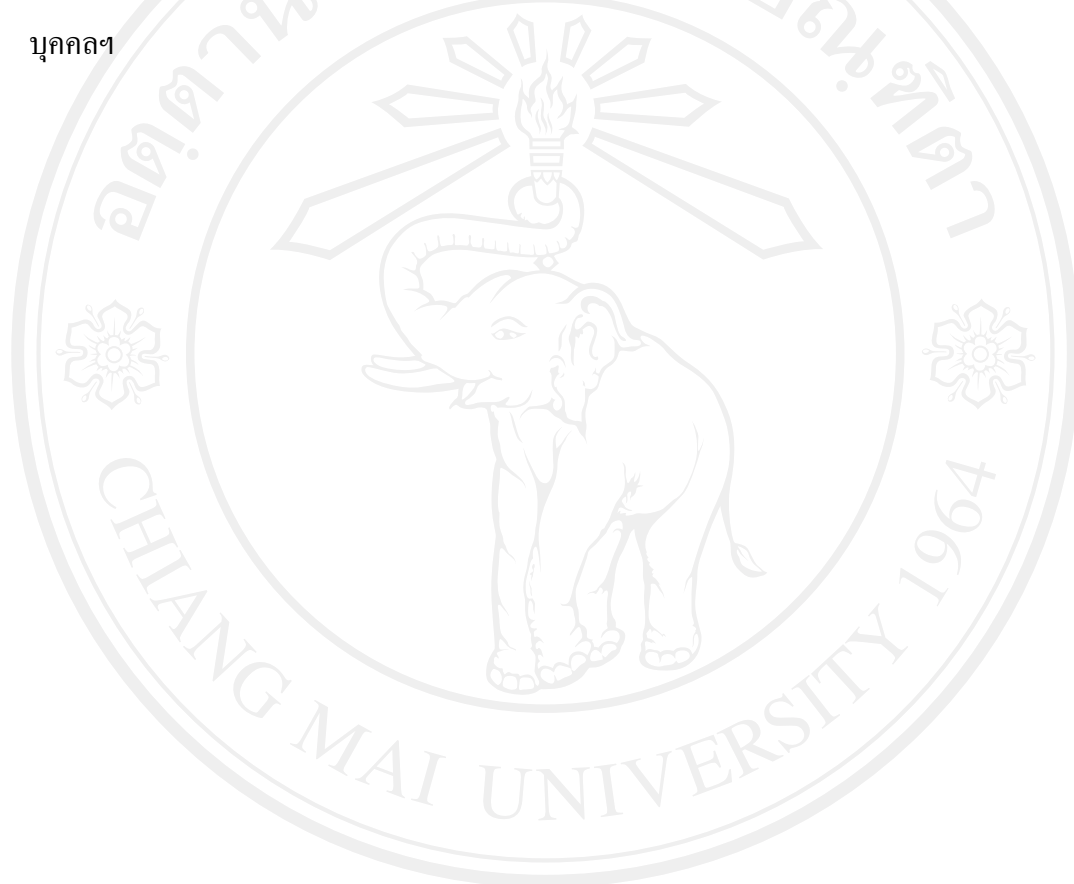
ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในกรุงเทพมหานครต่อการใช้บริการแลกเปลี่ยนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ข้อค้นพบที่ได้พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งกรมสรรพากรในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจหลักในการจัดเก็บรายได้ จึงควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของกรมสรรพากร เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้เสียภาษีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยทำให้เกิดความประทับใจ ความเชื่อมั่นในบริการแลกเปลี่ยนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร เพื่อก่อให้เกิดจิตสำนึกในการเสียภาษีให้ถูกต้องของผู้เสียภาษี และเพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการขยายฐานภาษี และเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เป็นหนึ่งในผู้นำด้านการบริการต่อไป เช่น

1. กรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อทราบข้อมูล และวิธีการให้บริการมากขึ้น
2. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
3. ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์
4. การเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ/โต๊ะที่ให้บริการในระยะเวลาที่มีผู้มาใช้บริการหนาแน่น เช่น ช่วงเดือนมกราคม-พฤษภาคม
5. ควรมีการจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ มีความรู้เกี่ยวกับประมวลรัษฎากรและระเบียบต่าง ๆ ของกรมสรรพากร เพื่อที่จะทำให้สามารถตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ข้อจำกัดในการศึกษา

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามทำการตอบแบบสอบถามหลังจากใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร เรียบร้อยแล้ว
- 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการแลกเช็คคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นเงินสด ณ สำนักบริหารการคลังและรายได้ กรมสรรพากร ไม่ได้ตอบแบบสอบถามกรณีเป็นคณะบุคคลฯ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved