

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด
ในช่วงมาตรการ Work From Home

SATISFACTION OF SERVICE OF THE BANGPHLAT BRANCH REVENUE OFFICE
DURING WORK FROM HOME

ภัทรพร เล่าเทียนวงศ์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ในช่วงมาตรการ Work From Home โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ในช่วงมาตรการ Work From Home โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวน 287 คน ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด กรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.90 มีอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.60 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 54.40 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 42.20 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.00 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.65, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ (\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.60) ด้านอาคารสถานที่ (\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.53) และด้านวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการให้บริการ (\bar{X} = 4.21, S.D. = 0.56) เรียงตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด, การทำงานทางไกล

Abstract

This research study is a study of the level of satisfaction with the services provided by the Bang Phlat Area Revenue Office. During the Work From Home measure, the objective is to study the level of satisfaction with the service of the Bang Phlat Branch Area Revenue Office. During the Work From Home measure. We determined the samples using the calculation method of Taro Yamane (1967). At the level of tolerance 0.05, 287 persons were service recipients of the Bang Phlat Branch Revenue Office, Bangkok. Collect data using questionnaires The statistics used to analyze the data are averages, standard deviations. The majority of respondents were female, with 58.90 % aged 40 years or older, 52.60 %

having marital status and 58.50 % having a bachelor's degree or equivalent 54.40% were private businesses, accounting for 42.20 % and had monthly incomes between 30,001 – 40,000 Baht or 39.00%. The results showed that the level of satisfaction with all aspects of services was the highest. The highest average aspect is the level of sufficiency of personnel services (\bar{X} = 4.65 , S.D. = 0.55), followed by procedural aspects of service (\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.60), facilities (\bar{X} = 4.29 , S.D. = 0.53), and materials, equipment and technology in service (\bar{X} = 4.21 , S.D. = 0.56), respectively.

Key words : Satisfaction , Service , Bang Phlat Area Revenue Office, Work from home

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรคือหน่วยงานราชการระดับกรม ซึ่งอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีภารกิจหลักสำคัญคือ การจัดเก็บภาษีจากฐานเงินได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามกฎหมายประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปเป็นรายได้ให้รัฐบาลไปใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กรมสรรพากรได้พัฒนาศักยภาพด้านต่างๆอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รวมไปถึงการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่นวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ว่า “องค์กรชั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสถียรภาพทางการคลัง” ภายใต้พันธกิจขององค์กรคือ “จัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ จัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการ ยกระดับการให้บริการและสร้างความสนใจในการเสียภาษี เสนอนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง” สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 ภายใต้การดูแลของสำนักงานสรรพากรภาค 3 รับผิดชอบการดูแลและจัดเก็บภาษีใน 4 แขวง ได้แก่ แขวงบางพลัด แขวงบางอ้อ แขวงบางบำหรุและแขวงบางยี่ขัน ในเขตบางพลัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร

เมื่อปลายปี 2562 การระบาดครั้งแรกเกิดขึ้นที่ตลาดค้าสัตว์ป่าเมืองอู่ฮั่นหรือตลาดขายอาหารทะเลสด South China Seaboard เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน จากนั้นการแพร่ระบาดกระจายไปในหลายพื้นที่ รวมถึงประเทศไทยด้วย ต้นปี 2563 ประเทศไทยได้เกิดการแพร่ระบาดอย่างหนัก ทำให้มีผู้ติดเชื้อจำนวนมาก จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้หน่วยงานต่างๆ เกิดการปรับตัวโดยการให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ ที่รัฐบาลเล็งเห็นถึงผลกระทบที่เกิดจากการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 จึงออกนโยบายเพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID 19) และแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการที่นำนโยบายและแนวทางดังกล่าว

มากำหนดมาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) และแนวทางในการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานและกำหนดให้มีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานตั้งแต่วันที่ 24 มีนาคม 2563 และมีการขยายเวลาในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานเรื่อยมา จนถึงปัจจุบัน โดยแบ่งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม สลับกันทำงานที่นอกสำนักงาน (Work from home) อาทิตย์ละ 2 – 3 วัน ภายใต้ดุลยพินิจของสรรพากรอำเภอ ส่งผลให้มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดมีจำนวนน้อยลง จาก 20 คน เหลือเพียง 10 คนเท่านั้น จึงอาจส่งผลให้กระบวนการให้บริการบางส่วนงานล่าช้า และไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

จากสภาพปัญหาของการให้บริการด้านต่างๆ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ในช่วงมาตรการ Work From Home เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินการและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่อสร้างความเต็มใจในการเสียภาษีอากรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของกรมสรรพากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ในช่วงมาตรการ Work From Home

คำถามในการวิจัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดหรือไม่ มากน้อยเพียงใด อย่างไร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ในช่วงมาตรการ Work From Home” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนว ความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงาน การศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานทางไกล (Work From Home)
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านอาคารสถานที่
- ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ในช่วงมาตรการ Work From Home” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด โดยอ้างอิงจากผู้รับบริการในเดือนกันยายน 2565 จำนวน 1,015 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด, ข้อมูลวันที่ 1 ตุลาคม 2565) ผู้วิจัยใช้สูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane จะได้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 287 ตัวอย่าง จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละได้ โดยมีความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 หรือ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ การให้บริการด้านต่างๆของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ดังนี้

- ด้านอาคารสถานที่
- ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ระดับการพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์สถิติ เพื่อตอบข้อสมมุติฐานของการวิจัยในเรื่องที่กำลังศึกษานี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคุณลักษณะของประชากรหรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check List) เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ในช่วงมาตรการ Work From Home ประกอบด้วย

- ด้านอาคารสถานที่
- ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 คือข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยเลือกใช้คำถามเป็นลักษณะปลายเปิด เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดในด้านต่างๆ ได้แก่

- ด้านอาคารสถานที่
- ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

4. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาและค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรสามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะมาสร้างข้อคำถามที่มีความครอบคลุมและสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมดที่จะใช้ในการวัดผล

4. ผู้วิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือก่อนนำแบบสอบถามไปใช้งานจริงโดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบคำถามในแบบสอบถามเพื่อความครอบคลุมของเนื้อหาการจัดเรียงคำถามการใช้ภาษาและความเหมาะสมของคำถามโดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดในด้านต่างๆ ได้แก่

- ด้านอาคารสถานที่
- ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะส่วนบุคคล ความคิดเห็น ทักษะคิด และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดในด้านต่างๆ โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และกำหนดเกณฑ์สำหรับอภิปรายผลแบบสอบถามเป็นแบบมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายความว่า	พึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายความว่า	พึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายความว่า	พึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายความว่า	พึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายความว่า	พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของประชากร ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา บางพลัด พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท

จากการวิจัยหัวข้อเรื่อง “ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ในช่วงมาตรการ Work From Home

เมื่อพิจารณาการให้บริการในแต่ละด้านโดยรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน ด้วนวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.60) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.53) และด้านวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.56) เรียงตามลำดับ

จากผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่า แม้ว่าบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดจะมีจำนวนน้อยลงตามมาตรการ Work From Home ของกรมสรรพากร แต่การทำหน้าที่ในการให้บริการในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการได้ในระดับมากที่สุดไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในด้านใด

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดประสบผลสำเร็จในการให้บริการด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการ แม้ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา

บางพลัดจำเป็นต้องดำเนินการตามมาตรการ Work From Home โดยมีการจัดสรรบุคลากรผู้ให้บริการ ออกเป็นสองกลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 ปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด กลุ่มที่ 2 ปฏิบัติงานที่บ้านตามนโยบาย Work From Home ส่งผลให้มีบุคลากรผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดมีจำนวนน้อยลง ทั้งนี้เนื่องมาจาก

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด มีทำเลที่ตั้งที่สามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก ทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ตรวจคัดกรองที่มีมาตรฐานให้บริการแก่ผู้มารับบริการก่อนเข้าไปภายในสำนักงาน
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดมีวัสดุอุปกรณ์และมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการให้บริการ เช่น มีคอมพิวเตอร์ให้บริการเพื่อใช้ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดมีบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ คอยชี้แจงและให้คำปรึกษาตลอดเวลาแม้เวลาพักเที่ยงก็ตาม
4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดมีขั้นตอนในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ทั้งยังสามารถให้บริการต่างท้องที่ได้อีกด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ซึ่งให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ สิ่งทีบุคคลได้รับนั้นเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ตรงตามจุดประสงค์ ตรงกับความต้องการ ตรงความคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้ หากมองในมุมมองของการบริการ ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วตอบสนองความต้องการ ได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่งบริการมีความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด รู้สึกถึงความปลอดภัย จนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับในการบริการนั้นทำให้เกิดความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องเสียไป และสอดคล้องกับที่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2545) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการให้บริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพ ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำๆ ต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้และบุคลิกลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการด้วยความเชื่อมั่นและเข้าใจผู้อื่น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ควรกำหนดโครงสร้างในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ให้บริการแต่ละฝ่ายในช่วงมาตรการ Work From Home ให้ชัดเจน เพื่อเป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนขึ้น
2. ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานในช่วงมาตรการ Work From Home เพื่อสามารถนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นและทันเวลา
3. ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ควรกำหนดหลักเกณฑ์และระเบียบในการปฏิบัติงานตามมาตรการ Work From Home ให้ชัดเจนและสอดคล้องกับนโยบาย Work From Home ของรัฐบาล

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ควรให้คำชื่นชมบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อสร้างแรงบันดาลใจและแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ
2. ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัดควรชี้แจงถึงนโยบายและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานตามมาตรการ Work From Home ให้ผู้ได้บังคับบัญชารับรู้และเข้าใจตรงกัน
3. ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ควรเปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อแก้ไขนโยบายการปฏิบัติงานให้เหมาะสม
4. บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ควรให้การสนับสนุนเรื่องวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานตามมาตรการ Work From Home เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำกัดเฉพาะผู้รับบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 2 แห่งขึ้นไปที่อยู่ภายในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่เดียวกัน
2. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด ในช่วงมาตรการ Work From Home โดยวิจัยในส่วนของผู้รับบริการ หากมีการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการวิจัยในเรื่องระดับความพึงพอใจก่อนนโยบายการปฏิบัติงานแบบ Work From Home ของบุคลากรผู้ให้บริการ

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกรมสรรพากร.สืบค้น 15 ตุลาคม 2565 จาก ประวัติการจัดเก็บภาษี
กรมสรรพากร - The Revenue Department (rd.go.th)

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น

ฉัตรยาพร เสมอใจและ มัทนียา สมมิ. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตาม
มาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107) ศึกษา เฉพาะกรณีอำเภอ
เมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ทิพวรรณ สิทธิชัย และ ประภัสสร วิเศษประภา .(2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ
ยื่นแบบและชำระภาษีของผู้เสียภาษีในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง

ชัยลักษณ์ แผนสมบุญ (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2.สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรศักดิ์ ภาคทรัพย์. (2554). การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการยื่น แบบแสดงรายการ
ชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน สรรพากรพื้นที่
พระนครศรีอยุธยา 1. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตดุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.

นิพนธ์ ฐานะพันธุ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ : กรณีศึกษาการ
ให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช.วารสารวไลยอลงกรณ์
ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่7 ฉบับที่1 มกราคม-เมษายน 2560

นุชบา โปร่งกลาง. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา
ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ
ของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต สืบค้น 15 ตุลาคม 2565. จาก
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3508>

วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมลและคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของโครงการอำเภอ
ยิ้มเคลื่อนที่ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

วัลดา บินชาเว็น.(2543). ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียน หลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด.ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย

ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ. (2553).แรงจูงใจกับการทำงาน.กรุงเทพฯ ฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์

ศุภานัน วัฒนวิจิตร.ความพึงพอใจในการใช้บริการ แอปพลิเคชัน Grab Food เพื่อบริการรับส่งอาหาร (Food Delivery) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ.สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อนง สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend). กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

อภิชล ทองมัน กำเนิดวิภาและสุรสิทธิ์ ระวังวงศ์. (2563).การทำงานที่บ้าน: แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง.วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 19 ฉบับที่ 3 เดือน กันยายน – ธันวาคม

Audrone Nakrosiene และคณะ.(2019). **Working from home: characteristics and outcomes of telework.** International Journal of Manpower

Balazs Aczel.(2012). **Researchers working from home: Benefits and challenges.** สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2565 จาก Researchers working from home: Benefits and challenges | PLOS ONE

Chung Kweon Kim.(2002).**Does fairness matter in tax reporting behavior?.** Journal of Economic Psychology.

Kotler, P., & Keller, K. (2009). **Marketing management (13th ed.).** Pearson Prentice Hall.

Michael DJohnson.(2002). **Comparing customer satisfaction across industries and countries.** Journal of Economic Psychology.

Mahammad Shahid.(2020). **Work from home during COVID-19: Employees perception and experiences.** Yenepoya University

Vroom, V. H. (1964). **Work and Motivation.** New York: Wiley.

Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science.** London: Litton Educational