ประสิทธิผลความพึงพอใจขอผู้รับการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐[1]

Efficiency of Satisfaction Service Clients to Collect Taxes of the Bangkok Revenue Office 10

จันทราวรรณ ศรีจันทร์อ่อน[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับการบริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ซึ่งมีการสำรวจเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนที่อยู่ในเขตท้องที่ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test (independent t-test) ถ้าในกรณีตัวแปรอิสระมี 2 ตัวเลือก หากในกรณีที่มีตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 ตัวเลือก เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติวิเคราะห์ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จากเป็นเพศหญิงมี จำนวน 248 คน สถิติที่วิเคราะห์ข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 62 และเป็นเพศชายมี จำนวน 155 คน คิดเป็น ร้อยละ38 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำแนกตามเกณฑ์อายุในการตอบสอบถามดังนี้ซึ่งมี1) ช่วงอายุระหว่าง 31-50 ปี จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 2) ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25

3) ช่วงอายุต่ำกว่า 3 ปี ต่ำที่สุดจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

ผลสำรวจจากแบบสอบถาม พบว่า 1) ผู้ที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 2) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53)ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 4) ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. ต่ำที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 5) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.56) อาชีพรับจ้าง จำนวน 158 คน คิด เป็นร้อยละ 39.50 และ 7) อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจต่ำที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าผลสถิติการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดความพึงพอใจที่มีค่ามากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีรองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการให้บริการในสำนักงาน มีค่าต่ำสุด

---

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิผลความพึงพอใจขอผู้รับการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพภาพการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ มีการประเมินค่าสถิติอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ผลคือค่าสถิติไม่แตกต่างกันมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0

Abstract

The purposes of the research were to study the efficiency of satisfaction in the tax collection service of the Bangkok Revenue Office 10.The sample group consisted of 400 people at Huai Khwang area Bongkok. Reliability-tested questionnaire was the research instrument. Data collected were analyzed via descriptive statistics (percentage, average, standard deviation) and inferential statistics (independent T-test, F-test, One-way ANOVA multiple regression analysis).

The results showed that

The most of the questionnaires were 248 females average with 62% and 155 males average with 38%. 1.) Most of the responder was female at the age 31-50 years old at 71.25%. 2.) The 73 responders at the age of 51 years old at 18.25 % 3.The 42 responders under 3 years old at 10.50 %

The results revealed clients service that:1)The 180 people of undergraduates requiring certain to paid tax average 45 % 2) The 122people had the higher's degree of bachelor requiring certain to paid tax average 30.5 % 3) The 86 people of bachelor requiring certain to paid tax average 21.5 % 4) 12 Students of high school paid tax average 12% 5) 178 of own business had 178 person paid tax average 44.5 % 6) 158 of employment paid tax average 39.50 7) 64 of civil service career paid tax average 16 The Assessment results statistic data: the efficiency of satisfaction service clients to collection service of the Bangkok Revenue Office 10 while rating satisfaction with the using service it as the top 3 ranks from high to less: 1. The staff service 2. Facility 3. Process of service.

Certifying form of using the efficiency of satisfaction service clients to collect taxes of the Bangkok Revenue Office 10 the high level include top 3 ranks as same as scores at the 0.05 level.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการคลัง ที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ภาษีอากรให้กับภาครัฐ การจัดเก็บภาษีอากร มีวิวัฒนาการมาหลายยุคสมัย และได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดเก็บภาษี ในสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์เป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตย ได้มีการจัดตั้งพระราชบัญญัติขึ้นใหม่ แต่กฎหมายในการจัดเก็บเกี่ยวกับภาษีอากรในขณะนั้นยังมิได้มีการรวบรวมเข้าเป็นฉบับเดียวกัน ต่อมารัฐบาลในขณะนั้น มีนโยบายนำลัทธิชาตินิยมมาใช้เป็นเครื่องมือในการผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจและได้เน้นให้ประชาชนเห็นความสำคัญของภาษีด้วยการกำหนดให้เป็นหน้าที่ของประชาชนไว้ในรัฐธรรมนูญ รวมทั้งอันตรายที่อาจเกิดขึ้น จากการปล่อยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจตกอยู่ในมือของต่างชาติ ได้มีการรวบรวมกฎหมายการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่บรรจุไว้เป็นกฎหมายประมวลรัษฎากร โดยกระทรวงการคลังได้มีการออกพระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากรพ.ศ. 2482 เป็นต้นไป

ในปี พ.ศ. 2496ได้มีประกาศใช้ พ.ร.บ. แก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2496 แก้ไขหลักการจัดเก็บจากเดิมอย่างมากมาย และได้จัดเก็บภาษีอากรประเภทใหญ่ๆ นับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงหลักการจัดเก็บภาษีอากรครั้งสำคัญของประเทศไทยกฎหมายประมวลรัษฎากรได้ถูกแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยครั้งหลังสุดในปี พ.ศ. 2535 รัฐบาลได้เริ่มนำระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะมาใช้ในการจัดเก็บแทนภาษีการค้า ที่มีปัญหาการจัดเก็บที่ซ้ำซ้อนไม่เป็นธรรม ในขณะเดียวกันได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมการให้หักค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การปรับปรุงอัตราการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลให้สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศมาอย่างต่อเนื่อง โดยการปรับปรุงแก้ไขประมวลรัษฎากรนั้น มีทั้งการยกเลิกภาษีที่ไม่เหมาะสม การเพิ่มภาษีประเภทใหม่ขึ้น และการแก้ไขเพิ่มเติมข้อความเดิมให้ทันสมัยและรัดกุมยิ่งขึ้น ในปัจจุบันกรมสรรพากรมีการปรับวิสัยทัศน์ และกำหนด ยุทธศาสตร์ขึ้นใหม่ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล และการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น นอกจากจะเน้นการทำหน้าที่ตามภารกิจหลักแล้ว การให้บริการด้วยใจเป็นเรื่องสำคัญ การทำงานที่คำนึงถึงผู้เสียภาษี และยึดมั่นอยู่ในธรรมาภิบาล

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ห้วยขวาง ซึ่งจัดเป็นพื้นที่ทางเศรษฐกิจที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร การบริหารการจัดเก็บภาษีจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นมากเพราะจะช่วยแนะนำให้ผู้เสียภาษีเข้าใจและเกิดความสมัครใจในการยื่นชำระภาษี แต่ปัญหาในการยื่นแบบภาษีอากรก็ยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ทุกปี ทั้งในเรื่องของการยื่นแบบภาษีที่ไม่ถูกกต้องการชำระภาษีเกินที่ไม่ได้แจ้งความประสงค์ขอคืนเงินภาษีแต่ต่อมามีการแจ้งความประสงค์ขอคืน การหลีกเลี่ยงการยื่นแบบฯหรือแม้แต่กรณีที่ไม่ชำระภาษี

ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ และดำเนินการหาแนวทางแก้ไขให้ได้คุณภาพในการบริการตลอดจนนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการบริการการจัดเก็บภาษีให้มีคุณภาพ

คำถามในการศึกษา

1. ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ เป็นอย่างไร

2. ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ของส่วนบุคคลที่ต่างกันเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐

2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ของส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530) นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิผลโดยทั่วไปแล้วการประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐานขององค์การหรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ ความพร้อม หรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการ เป็นต้น ดังนั้นกิจกรรมขององค์การที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์การ การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล การลงทุนในองค์การ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์การ และการตอบสนองความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

รัชวลี วรวุฒิ (2548) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นไปได้ ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อสิ่งใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุ จุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

มนูญ ศิริวรรณ (2542: 12-13) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ดังนี้

3.1 S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของ ลูกค้า

3.2 E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3.3 R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

3.4 V = Voluntaries Manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

3.5 I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร

3.6 C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดีอ่อนน้อมถ่อมตน

3.7 E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและการกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

โลเวลล์ (Lovell, 1980: 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า"เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ"

5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบริการและคุณภาพบริการ

การพัฒนาบริการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทาง ซึ่งพฤติกรรมหรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่อ อีกบุคคลหนึ่ง

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึงระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการใน การบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction) องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 เป็นปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อน ถึงลักษณะการให้บริการมี3 ปัจจัยคือ1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2)ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3)ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ(Recipients Background)

6. แนวคิดที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

ระบบภาษีที่ดีนั้นจะต้องได้รับการร่วมมือในการเสียภาษีด้วยดีจากประชาชน กล่าวคือ ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐนั้น จะยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐด้วยดีโดยไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี ทั้งนี้เพราะว่าการที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี จะทำให้รัฐบาลเก็บภาษีได้มากและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย ในกรณีตรงข้ามถ้าหากประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐแล้วจะทำให้รัฐบาลประสบกับความยุ่งยากในการจัดเก็บภาษีมากซึ่งจะทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูงและจะเก็บภาษีได้น้อยไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ดังนั้น ปัญหาสำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษีก็คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือหรือยินยอมเสียภาษีแก่รัฐโดยสมัครใจ การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีแก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีมากน้อยแค่ไหนนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ มากมาย

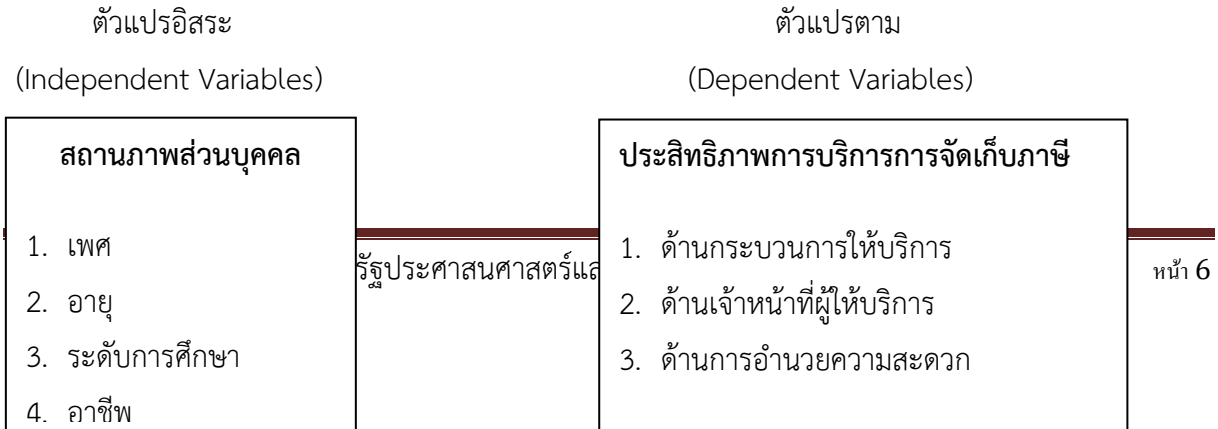
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพชรรัตน์ งามฉวี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยและได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับที่เห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่สอง ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยและได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่สาม ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับเห็นด้วย

พิทยา สุราวุธ (2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้เสียภาษีอากร ด้านความเสมอภาค และด้านความยุติธรรม เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ และเงินลงทุนในภาพรวมและรายด้านมีระดับความคิดเห็นไม่มีความแตกต่าง ส่วนจำแนกตามประเภทการเสียภาษีเงินได้ในภาพรวมและด้านความมั่น ใจในการให้บริการมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามการศึกษาด้านความเสมอภาคมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาเวทย์ (2550 :บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย



6.ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่ห้วยขวาง และประชาชนที่มารับบริการในการชำระภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ในเขตพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 และพื้นที่สาขาห้วยขวาง 2 จำนวน 150,000 ราย

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการในการชำระภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ในเขตพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 และพื้นที่สาขาห้วยขวาง 2 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ YAMANE (1973) และกำหนดให้ความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จากการคำนวณจึงได้ตัวอย่างจำนวนประชากร 400 คน เพื่อสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ จึงขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าค่าที่คำนวณได้เป็นจำนวน 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ตอนตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา อาชีพ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ใน 3 ด้าน 1) ด้านกระบวนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านการอำนวยความสะดวก รวมทั้งสิ้น 30

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้รับแบบสอบถามคืนครบ 400 คิดเป็น 100%

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลหาจำนวนแบบสอบถามและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในตอนที่ 1วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลเกี่ยวกับประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ในตอนที่ 2 ในแต่ละด้านเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติแบบ t- test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างช่วงอายุ การศึกษาและอาชีพ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้ศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency)และหาค่าร้อยละ ศึกษาประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบสมติฐานโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test (independent t-test)ในกรณีตัวแปรอิสระมี 2 ตัวเลือก และใช้ตัวสถิติวิเคราะห์ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 ตัวเลือก

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐” นั้น พอสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 และเป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-50 ปี จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และอายุต่ำกว่า 3 ปี ต่ำที่สุดจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 .ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. ต่ำที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ จำแนกตามอาชีพ พบว่า บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 อาชีพรับจ้าง จำนวน 158 คน คิด เป็นร้อยละ 39.50 และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจต่ำที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ พบว่า ประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ต่างกันดังนี้

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ที่มีเพศต่างกัน พบว่า ประสิทธิภาพประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๑๐ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ โดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ,ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ โดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ,ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ โดยรวมทั้ง 3 ด้านไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ,ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. อภิปรายผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีประสิทธิผลความพึงพอใจเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้น บริการด้วยวาจาที่สุภาพ ให้บริการได้อย่างเท่าเทียมกันด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และยังมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อกรให้บริการ ช่วยให้ติดต่อประสานงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับ เพชรรัตน์ งามฉวี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยและได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับที่เห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่สอง ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยและได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่สาม ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับเห็นด้วย

1. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ รองลงมาคือความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องมาจากความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ขั้นตอนการบริการนั้นไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว สอดคล้องกับ กระทรวงสาธารณสุข (2546 : 17-18) กล่าวถึงความสำคัญของงานบริการไว้ว่างงาน บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งการพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการอาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่ 1)ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร 2) ถ้าบริการไม่ดีจะเสียอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีอันได้แก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้น บริการด้วยวาจาที่สุภาพให้บริการได้อย่างเท่าเทียมกันด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และยังมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อกรให้บริการ ช่วยให้ติดต่อประสานงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ สอดคล้องกับเพชรรัตน์ งามฉวี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยและได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่หนึ่ง ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับที่เห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่สอง ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยและได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่สาม ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอรับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มีความเพียงพอ ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากสถานที่ให้บริการนั้นมีหน่วยงาน

ราชการ หลายหน่วยงานอยู่ในตึกเดียวกัน ทำให้ต้องจัดสรรที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ สอดคล้องกับ พงษ์ไพบูลย์ ศิลาเวทย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐ ยังมีประเด็นที่น่าศึกษาอีกหลายประเด็น และงานวิจัยนี้ไม่อาจนำมาศึกษาได้ทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป เช่น

5.1 ควรมีการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพร้อมในการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่.ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐

5.2 ควรมีการศึกษาภาวะความเครียดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐

5.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ๑๐

5.4 ควรศึกษาค้นคว้าในเรื่องของ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการรับรู้เรื่องภาษีอากร

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จันทร์จิรา อินต๊ะนนท์. (2551). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ลำปาง :มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530) การบริหารประสิทธิผลขององค์กร.นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช.

จุฑามาศ คุประตกุล. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมิติเวชในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ กศม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชนันพร บัวมาศ. (2550). คุณภาพการให้บริการสาธารณะกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2542). คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
ทองใบ สุดชารี. (2551). การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกตำรา. อุบลราชธานี:ยงสวัสดิ์ อินเตอร์กรุ๊ป.
เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2548). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการ รัฐประศาสนศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
เนาวรัตน์ ธรรมวรางกูร. (2551). ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลศาลาลำดวนอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น).ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
ปริมปภา วงค์คำตา. (2555). ประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงอำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น).ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวทย์. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าล้อ. ภาคนิพนธ์ รป.ม. (การพัฒนาชุมชน). กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
พิทยา สุราวุธ. (2552). คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
พิมพ์ฤทัย ทองประเสริฐ. (2551). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที_สำนักงานเทศบาลตำบลแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การจัดการทั่วไป)เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
พิรุณ รัตนวณิช. (2545). คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล. กรุงเทพฯ:มายด์พับลิชชิ่ง.
เพชรัตน์ งามฉวี. (2550). ความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. การศึกษาอิสระ รป.ม. (รัฐประศาส นศาสตร์). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
เพ็ญศิริ โชติพันธ์. (2552). กลยุทธ์การตลาด. อุบลราชธานี : ตระการการพิมพ์.
ภัคจีรา แสงสุกวาว. (2551). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
มนูญ ศิริวรรณ ศัพท□ที่ควรรู□," ออมสินพัฒนา. 5(5): 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2548). เอกสารการสอนชุดวิชาการ การบริหารท□องถิ่น. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.
รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ ทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม
รัชวลี วรวุฒิ (2548).ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ. อุดมศึกษา วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์