

คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2

The Service Quality Influencing Customer Satisfaction at the Samut Sakhon Area Revenue Office 2

wareenath kongchid^{1*} pissamai loatai²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี

Wareenath Kongchid^{1*} Pissamai Loatai²

^{1,2}Faculty of Business Administration, Thonburi University

*Corresponding Author E-mail: wareenath@hotmail.com

(วันที่รับบทความ: 27 มีนาคม 2568 วันที่แก้ไขบทความ 9 กรกฎาคม 2568 วันที่ตอบรับบทความ: 18 กรกฎาคม 2568)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 และ 3) วิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบสდก เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การทดสอบโดยพหุคุณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและรายด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและรายด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า 3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นควรให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2

Abstract

This research aimed to 1) study the level of service quality provided by the Samut Sakhon Area Revenue Office 2, 2) study the level of satisfaction of service users of the Samut Sakhon Area Revenue Office 2, and 3) analysis of service quality factors that influence the satisfaction of users of the Samut Sakhon Area Revenue Office 2. The sample group consisted of 400 people who used services at the Samut Sakhon Area Revenue Office 2, selected through convenience sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Multiple regression analysis was employed to test the hypotheses.

The research results showed that 1) the overall level of service quality was at the highest level, with the highest average score in the aspect of empathy toward service users. 2) The overall level of customer satisfaction was at the highest level, with the highest average score in the aspect of progressive services. 3) Service quality

factors for service users including service tangibility, service reliability, responsiveness to customer needs, and responsiveness to customer needs, and emotional accessibility, significantly influenced customer satisfaction at the Samut Sakhon Area Revenue Office 2 at the .05 level. Therefore, the quality of service should be given importance in terms of service tangibility, service reliability, responsiveness to the needs of service recipients, and access to the minds of service recipients.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Samut Sakhon Area Revenue Office 2

บทนำ

การให้บริการถือเป็นสิ่งที่ทุก ๆ องค์กรควรให้ความสำคัญ “ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน เพราะการบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่รอบตัว การบริการที่ไร้ดีรับความทึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่เป็นที่พึงพอใจได้เช่นกัน ส่งผลให้องค์กรภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างที่ถูกต้องเรียนจาก การให้บริการที่เกิดจากความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการล่าช้า การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการไม่มีจิตในการบริการ (Service Mind) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที หรือแม้กระทั่งเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาและยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายอีกด้วย ในปัจจุบันทุกองค์กร จึงได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการศึกษาอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานของการให้บริการ เพื่อนำมานำไปใช้ ตลอดจนการพัฒนาองค์กร และบุคลากรให้เกิดมาตรฐานคุณภาพบริการที่ดี และยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร แต่ละองค์กรล้วนมีการแข่งขันกันเพื่อนำมาตรฐานการบริการเพื่อตั้งต้นให้ผู้รับบริการต้องการมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น การพัฒนาคุณภาพของการบริการ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง (รัญลักษณ์ แผนสมบูรณ์, 2563)

กรมสรรพากรซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานภาษีโภคภัยในประเทศ โดยจัดเก็บจากประชาชนตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามหลักวิสัยทัศน์ใหม่ “องค์กรซั้นนำที่จัดเก็บภาษีอย่างโปร่งใสเป็นธรรม ด้วยนวัตกรรมและบุคลากรคุณภาพ เพื่อสร้างเสียงประทับใจ” ที่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2563 พันธกิจ “จัดเก็บภาษีตรงเป้า นโยบายตรงกลุ่ม บริการตรงใจ” ค่านิยม IAM RD เรา คือ สรรพากร I=Integrity (มีจริยธรรมและจรรยาบรรณ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต) A=Accountability (มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยั่งยืนมั่นคง มุ่งมั่นและกระตือรือร้น) M=Mastery (มีความเป็น มืออาชีพ สั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ) R=Respect and Responsiveness (ให้เกียรติแก่ ผู้เสียภาษีทุกรายดับ เครื่องคอมพิวเตอร์และหน้าที่ทุกคนมีมาตรฐาน) D=Development (พัฒนาและคิดค้นนวัตกรรมใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานและบริการให้ผู้เสียภาษีพึงพอใจ) รวมไปถึงคุณธรรมอัตลักษณ์และจริยปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร (HAS) H=Honesty: ซื่อสัตย์ A=Accountability: รับผิดชอบ S=Service Mind: ให้บริการจะเห็นได้ว่ากรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญกับการบริการอยู่ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีเป็นลำดับแรก และการสร้างความสมัครใจให้ผู้เสียภาษีต้องการเสียภาษี ด้วยความยินยอมและเม้มใจ เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้รัฐบาล นำมาใช้พัฒนาประเทศ ภาษีที่กรมสรรพากรจัดเก็บ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้บุคคล ภาษีเงินได้ปัตรเลี้ยง ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาระแสตมป์ (สุปรานี บุญประชุม, 2564)

ดังนั้นเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมสรรพากร สร้างทัศนคติในเชิงบวก และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษีอากรตลอดจนเพื่อให้เกิดความร่วมมือทางด้านภาษีอากรตั้งกล่าวแล้วนั้น (รัญลักษณ์ แผนสมบูรณ์, 2563) จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า คุณภาพการให้บริการนั้นส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร (รัญลักษณ์ แผนสมบูรณ์, 2563; สุปรานี บุญประชุม, 2564) ดังนั้นคุณภาพการให้บริการจึงมีความสำคัญ ซึ่ง Seth et al. (2005) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยส่งเสริมให้องค์กรมีความสำเร็จและมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 เพราะตระหนักรถึงความสำคัญในเรื่องของการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง โดยจะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพ

การให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2 เพื่อรับรู้ปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการศึกษา เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2 เพื่อให้สำนักงานสุรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2 และสำนักงานสุรพารพพื้นที่อื่น ๆ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ให้นำคุณภาพการให้บริการ ด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2 ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการในภาพรวมให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการสำนักงานสุรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2
- เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2
- เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (1954) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ (ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ Millet (1954) ประกอบด้วย

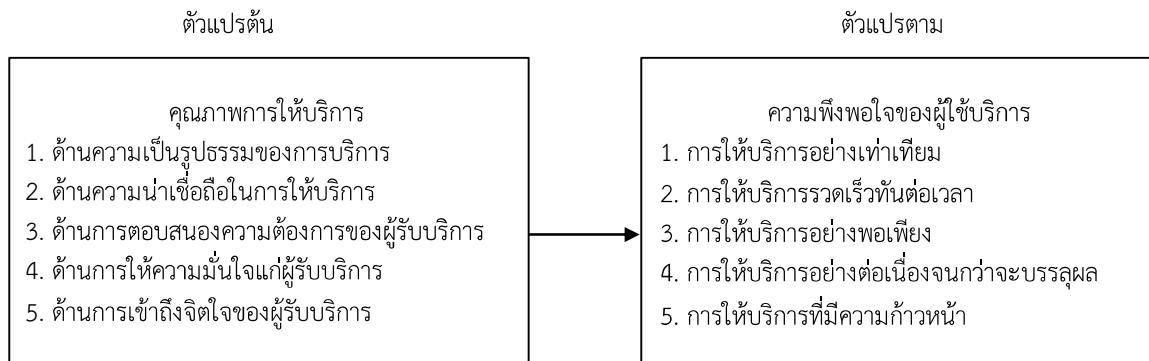
- การให้บริการอย่างเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกันต่อทุกบุคคล โดยไม่มีข้อจำกัดใดใดทั้งสิ้น
- การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว และตรงตามเวลาปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ทันที
- การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการที่ต้องสนองต่อความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเพียงพอ โดยไม่เกินกว่าที่จำเป็น
- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่ต้องสนองต่อความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก
- การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงพัฒนาและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันสมัยและเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น และเกิดความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ในปี ค.ศ.1988 Parasuraman และคณะได้สร้างแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งใช้ดัชนีคุณภาพการบริการโดยนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการทั้ง 10 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความสะอาดในการเข้าถึงบริการ 2) การติดต่อสื่อสาร 3) ความสามารถ 4) ความสุภาพ 5) ความน่าเชื่อถือ 6) ความเชื่อมั่น 7) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว 8) ความปลอดภัย 9) ลักษณะภายนอก และ 10) ความเข้าใจผู้รับบริการมายุ่งกันเหลือเพียง 5 ปัจจัย ซึ่งประกอบด้วยคำที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการผู้ให้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ (Parasuraman et al., 1988)

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ทรัพยากรทางกายภาพที่ใช้ในการให้บริการ และสิ่งที่เกี่ยวกับการ

บริการที่สามารถมองเห็นได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานและให้บริการ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ตามข้อกฎหมายแห่งประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และเต็มที่ เต็มใจ ใส่ใจในการให้บริการที่สามารถตอบความต้องการของผู้รับบริการได้ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการสามารถให้ความไว้วางใจ เขื่อถือได้ในความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานและการให้บริการได้เสมอ 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเข้าใจใส่ใจต่อความรู้สึกและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพรพิพัฒน์ที่สมุทรสาคร 2

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการสำนักงานสุรพรพิพัฒน์ที่สมุทรสาคร 2 ไม่ทราบจำนวนแน่นชัด กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการสำนักงานสุรพรพิพัฒน์ที่สมุทรสาคร 2 ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยอ้างอิงสูตรของ Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{p(1-p)Z^2}{d^2}$$

โดยที่ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการ (.5)

Z แทน ความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจร้อยละ 95)

d แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{.05(1-.5)1.96^2}{(.05)^2}$$

$$n = \frac{.25(3.8416)}{.0025} \\ n = \frac{.9604}{.0025} \\ n = 384.16 \sim n = 385$$

ในการศึกษาครั้งนี้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรของ Cochran (1953) คือ 385 คน เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความแม่นยำและลดความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการศึกษาและครอบคลุมความเป็นไปได้ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการเก็บข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสังเคราะห์ (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการสำนักงานสุรพรพาร์พินที่สมุทรสาคร 2 ในช่วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- ศึกษาค้นคว้าแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของ การวิจัยที่กำหนดไว้เพื่อสร้างแบบสอบถาม
- สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพรพาร์พินที่ สมุทรสาคร 2
- นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อเป็นการตรวจสอบความเหมาะสมในการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม
- แบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ให้เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบเที่ยงตรงในด้านของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษา (Wording) ตลอดจนความครอบคลุมของเนื้อหา และตัวแปรที่ต้องการศึกษาและมีการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความถูกต้องเหมาะสม
- แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วมาวิเคราะห์ หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence: IOC) ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และคณะ, 2566)

จากการคำนวณหาค่า IOC พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .67-1.00 จากข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ ใช้ได้ 40 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้มีการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความถูกต้อง เหมาะสม ตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน

- นำแบบสอบถามทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์เฉลี่ฟ้า (Q-Coefficient) ของครอนบาก (Cronbach, 1974) จากการทดสอบ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ .984

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่ไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะในการรับบริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการสำนักงานสุรพรพาร์พินที่ สมุทรสาคร 2 ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านละ 4 ข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านการเข้าถึงจิตใจของ

ผู้รับบริการ (Empathy) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ (พัชรมน เขื่อนภาค, 2560)

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวน 5 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค แบ่งเป็น 5 ระดับ (พัชรมน เขื่อนภาค, 2560)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้จัดดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ขอหนังสือจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรีถึงสรรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2 เพื่อขออนุญาตเข้าไปทำวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลการทั่วไป

2. เมื่อทางสรรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2 อนุญาตให้สามารถเข้าไปเก็บข้อมูลได้ผู้จัดดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถามใบตอบ จำนวน 400 ฉบับ ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม 7 สัปดาห์

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้จัดได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาไม่มีความสมบูรณ์

4. นำผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ผู้จัดดำเนินการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะในการรับบริการ จำนวนครั้งในการใช้บริการของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการของสำนักงานสรรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2 ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) การเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2 ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างพอเพียง 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะบรรลุผล 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้าทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ คือ วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อกำลังพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

จากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 ตัวอย่าง พบร้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 ส่วนใหญ่มีสถานะในการรับบริการเป็นผู้ทำบัญชีของกิจการ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานสรรพารพพื้นที่สมุทรสาคร 2 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.8

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน ($n = 400$)

คุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.48	.39	มากที่สุด	4
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	4.44	.40	มากที่สุด	5
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.51	.39	มากที่สุด	3
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.53	.36	มากที่สุด	2
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ	4.62	.40	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.51	.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$, $S.D. = .27$) และสำหรับรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$, $S.D. = .40$) รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$, $S.D. = .36$) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$, $S.D. = .39$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.48$, $S.D. = .39$) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.44$, $S.D. = .40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน ($n = 400$)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.50	.40	มากที่สุด	5
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	4.51	.45	มากที่สุด	4
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	4.58	.47	มากที่สุด	3
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล	4.65	.40	มากที่สุด	2
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	4.67	.41	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.57	.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$, $S.D. = .36$) และสำหรับรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$, $S.D. = .41$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.65$, $S.D. = .40$) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$, $S.D. = .47$) ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$, $S.D. = .45$) และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$, $S.D. = .40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	β	S.E.	Beta	T	Sig.
ค่าคงที่		.495	.184		2.685	.008
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	-.079	.028	-.085	-2.802	.005*
2	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	.208	.031	.229	6.811	.000*
3	ด้านการตอบสนองความต้องการ	.154	.033	.167	4.705	.000*
4	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.082	.042	.081	1.951	.052
5	ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ	.527	.034	.585	15.726	.000*

Constant = 2.685, R = .817, R² = .667, Adj. R² = .663, SEE. = .211, F = 157.839, Sig. = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคุณระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานสุรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 โดยภาพรวม พบว่า มีค่า F = 157.839 และมีค่า p = .000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบจำลองการถดถอยพหุคุณนี้มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการแต่ละด้านเรียงตามค่าน้ำหนักอิทธิพลจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ (Beta = .585, p = .000) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Beta = .229, p = .000) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Beta = .167, p = .000) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Beta = -.085, p = .005) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานสุรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ พบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 ร้อยละ .667 ($R^2 = .67$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (.005) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (.000) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (.000) และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ (.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับงานวิจัยของสุปราณี บุญประชุม (2564) เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานสุรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขางาน กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขางาน อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่สามารถเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง และความน่าเชื่อถือในการบริการ ซึ่งมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ การรักษาคุณภาพการให้บริการในด้านเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างยั่งยืนและเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในทุกด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการให้บริการ ที่มีความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ สุปราณี บุญประชุม (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานสุรพากรพีน์ที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาส่วนหลวง กล่าวว่า ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพากรพีน์ที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาส่วนหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษานี้ยืนยันว่า การให้บริการที่มีความก้าวหน้าและการให้บริการอย่างต่อเนื่องจนบรรลุผลการให้บริการอย่างพอเพียงการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา รวมทั้งการให้บริการที่เท่าเทียมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการที่มีคุณภาพและการมุ่งเน้นการพัฒนาระบบบริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดในอนาคต การรักษาคุณภาพการบริการในลักษณะนี้จะช่วยเพิ่มความไว้วางใจ และความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพากรพีน์ยิ่งยื่น

ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพากรพีน์ที่สมุทรสาคร 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ขณะที่ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพากรพีน์ที่สมุทรสาคร 2 โดยอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ มีป้ายบอกจุดให้บริการที่ชัดเจน สะอาด ก้าวเข้าใจง่าย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กล่าวว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ที่สุด ภัทรร薇 อ้อมชุมภู (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยพบว่า “ความเป็นรูปธรรมของการบริการ” (Tangibles) ส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสุรพากรพีน์ที่สมุทรสาคร 2 ซึ่งขัดกับแนวคิดของ SERVQUAL ที่ระบุว่า Tangibles เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพการบริการ (Parasuraman et al., 1988) โดยสามารถอธิบายได้จากเหตุผลหลักประการแรก ผู้ใช้บริการอาจมีความคาดหวังสูงจากบรรยาการสำนักงานที่ทันสมัยและอุปกรณ์ครบครัน แต่เมื่อคุณภาพการบริการไม่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ที่เห็น กลับก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Oliver, 2015) ประการที่สอง การลงทุนด้านกายภาพที่มากเกินไปอาจถูกมองว่าไม่คุ้มค่า หากไม่ได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสะอาดในการให้บริการจริง (Zeithaml et al., 2018) อีกทั้งผู้ใช้บริการมักให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความรวดเร็วและการเข้าถึงบริการ มากกว่าความสวยงามของสถานที่ (Cronin & Taylor, 1992) โดยเฉพาะในธุรกิจด้านภาษีที่มักสร้างความกดดัน บรรยาการที่เป็นทางการมากเกินไปอาจยิ่งเพิ่มความไม่สบายใจ (Bitner, 1992) นอกจากนี้ ในยุคดิจิทัล ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มเปรียบเทียบกับบริการออนไลน์ที่สะอาดกว่า การมาที่สำนักงาน แม้จะมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้าน้ำดื่ม ด้วยความสะอาดกว่าประสบการณ์ที่ได้รับผ่านช่องทางดิจิทัล (Parasuraman et al., 2005)

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และบริการอย่างมีอ้าวซีพี ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กล่าวว่า ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ

พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช กล่าวว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขยายลักษณ์ ศรีจะบก (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ช้าราชการสหกรณ์ จำกัด กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ช้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ มีความสามารถและเชี่ยวชาญเกิดความมั่นใจ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช กล่าวว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญลักษณ์ แผนสมบูรณ์ (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำนักงานสาธารณสุขทั่วไป 2 กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขยายลักษณ์ ศรีจะบก (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ช้าราชการสหกรณ์ จำกัด กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ช้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .789 สุปราณี บุญประชุม (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสาธารณสุขที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาวน惑 กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเอาใจใส่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสาธารณสุขที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาวน惑 มากที่สุด ภัทรรัตน์ อ้อมชมนู (2565) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสาธารณสุขที่สมุทรสาคร 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการที่ได้รับคะแนนสูงสุด ตามด้วยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งจากการวิจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ควรเน้นการพัฒนาบริการที่มองเห็นได้やすいและมีการสื่อสารที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ เช่น มีป้ายบอกจุดให้บริการที่ชัดเจนสะดวก เข้าใจง่าย มีความสะอาดเป็นระเบียบและมีสภาพแวดล้อมที่ดี เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดสวยงาม ภายนอกและภายใน ให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ และปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งจากการวิจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ควรเน้นสร้างความน่าเชื่อถือผ่านการปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจในคุณภาพบริการที่ได้รับ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความสามารถและบริการอย่างมืออาชีพ ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน ให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาของผู้รับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ และปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ ซึ่งจากการวิจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ควรพัฒนาระบบทอบสนองที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจต่อ

ความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ให้บริการที่ดีและตรงเวลา และให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ได้ตรงตามความต้องการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาโปรแกรมหรือกลยุทธ์ในการสร้างความมั่นใจ และความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เช่น เจ้าหน้าที่มีความสามารถและเชี่ยวชาญจนเกิดความมั่นใจ มีการสื่อสารที่ชัดเจน และมีความเข้าใจในกระบวนการบริการ มีความอาใจใส่และให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้รับบริการข้อมูลและเอกสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีความถูกต้องและครบถ้วน

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ซึ่งจากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ส่งผลอย่างสูงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการเข้าใจความต้องการและความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น ให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงไปตรงมา มีการตอบสนองอย่างเต็มที่ และให้ความเชื่อมั่นในความโปร่งใสและความยุติธรรมของการบริการ

6. หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพการบริการในด้านประสบการณ์ตรงของผู้ใช้บริการมากกว่าการเน้นการลงทุนในภาพลักษณ์ทางกายภาพเพียงอย่างเดียว พร้อมทั้งควรมีการประเมินความคุ้มค่าและรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาให้บริการตอบโจทย์ความต้องการอย่างแท้จริง

7. ควรมุ่งเน้นการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสาธารณสุขที่สุพรรณหิน膏 2 เช่น ด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ อาจช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ในอนาคต เช่น การจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษาไทยใหม่อยูู่่สม่ำเสมอ หรือจัดกิจกรรมเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่มีใจรักในงานบริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาครอบคลุมหลายพื้นที่ที่รือภัยกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ผลการศึกษามีความครอบคลุมและสามารถนำไปใช้กับองค์กรหรือบริการในหลากหลายรูปแบบ เช่น การศึกษาคุณภาพการให้บริการในสำนักงานสาธารณสุขที่อื่น ๆ หรือการศึกษาในหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์และหาปัจจัยที่มีอิทธิพลร่วม

2. ควรนำเครื่องมือวัดที่หลากหลายมาใช้ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการศึกษาคุณภาพการให้บริการผ่านการสังเกตการณ์ ในสถานการณ์จริง เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น การใช้แอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์ในการให้บริการ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ

4. ควรทำการศึกษาผลกระทบจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในระยะยาว เพื่อดูว่าแนวทางที่นำเสนอในการศึกษาแต่ละครั้งสามารถสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืนได้หรือไม่ เช่น การติดตามผลหลังจากการพัฒนาบริการในระยะยาว เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการและการรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในระยะยาว

5. การศึกษาในเชิงปฏิบัติการหรือการศึกษาผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการในองค์กรจริง ๆ สามารถให้ผลที่มีความสมจริงมากขึ้น เช่น การทดลองใช้นโยบายหรือกลยุทธ์ใหม่ในการให้บริการในบางพื้นที่หรือแผนก และติดตามผลหลังจากการเปลี่ยนแปลงนั้น

6. ควรเพิ่มการสำรวจที่เจาะลึกเกี่ยวกับความรู้สึกของผู้รับบริการที่อาจไม่ได้แสดงออกมากในเชิงปริมาณ เช่น การใช้การสัมภาษณ์หรือการสำรวจความคิดเห็นจากผู้รับบริการในมุมมองที่หลากหลาย เพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชาญลักษณ์ ศรีจะบก. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ชาราชการสหกรณ์ จำกัด. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธัญลักษณ์ แ盼สมบูรณ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครปฐม 2. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ, พศกร เอี่ยมสะอาด, อวิชยา นิเวศน์, อดิศัย วรรธนะภูติ, ภิญญาดา รื่นสุข, ยันทนा แสนสุข, และเกวlin พลติญา. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, 14(1), 31-47.

พัชรมน เข็อนاك. (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

พัณณิตา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีปักษ์นั่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภัทรรรช อ้อมชุม. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร.

การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุปราณี บุญประชุม. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychological testing*. (3rd ed). Harper & Row.

Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

Millett, J. D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. McGraw-Hill.

Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Seth, N., Deshmukh, S. G. & Vrat, P. (2005). Service Quality models: A Review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.