

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากร  
พื้นที่สมุทรปราการ 3

THE FACTORS INFLUENCE TO SATISFACTION OF SAMUTPRAKARN  
AREA REVENUE OFFICE 3

จรรยารักษ์ จุฑาไพ

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: 6024091345@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 3) เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติการวิเคราะห์ค่าที่ (t) (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance หรือ One-way ANOVA) และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพหน่วยงานเอกชน มีรายได้ช่วง 20,001 - 50,000 บาท ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ในช่วงบ่าย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ด้านภาพรวม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.14$ , S.D.= 0.74) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ด้านการตอบสนอง ( $\bar{X}=4.34$ , S.D. = 0.89) รองลงมา ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ ( $\bar{X}= 4.33$ , S.D. = 0.71), ด้านความสามารถ ( $\bar{X}=4.30$ , S.D. = 0.73), ด้านความเข้าใจ ( $\bar{X}=4.30$ , S.D. = 0.69), ด้านความเชื่อถือได้ ( $\bar{X}=4.28$ , S.D. = 0.68), การให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค ( $\bar{X}=4.27$ , S.D. = 0.77), ด้านการสื่อสาร ( $\bar{X}=4.21$ , S.D. = 0.70), ด้านความสุภาพอ่อนโยน ( $\bar{X}=4.19$ , S.D. = 0.75), การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X}=4.19$ , S.D. = 0.65), ด้านความมั่นคง ( $\bar{X}=4.17$ , S.D. = 0.69), การให้บริการอย่างมีความก้าวหน้า ( $\bar{X}=4.13$ , S.D. = 0.73), ด้านการสร้างสิ่งจูงใจ ( $\bar{X}=4.07$ , S.D. = 0.72), ด้านการเข้าถึงบริการ ( $\bar{X}=4.00$ , S.D. = 0.79), การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา ( $\bar{X}=3.77$ , S.D. = 0.90), และการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.65$ , S.D. = 0.90)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ รายได้ อาชีพ และช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน ส่วนอายุและระดับการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### คำสำคัญ

คุณภาพการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในการรับบริการ

## ABSTRACT

The research purpose and to study 1) To studies the taxpayers satisfaction with influencing to provide services Samut Prakan area revenue office 3. 2) To studies the demographic factors with influencing to provide services Samut Prakan area revenue office 3. 3) To studies the environmental factors with influencing to provide services Samut Prakan area revenue office 3. The sample group in this research was 400 Samut Prakan area revenue office 3 service. By using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for data analyzed were mean, percentage, and standard deviation. The statistics used in hypothesis testing were Independent Sample t-test (t), One-way analysis of variance or One-way ANOVA, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The result of the research shows that, the most population were female, 31-40 years old, single marital status, bachelor's degree education, private sector occupation, revenue income 20,001 - 50,000 Bath, walk in services receive at Samut Prakan area revenue Office 3 in the afternoon. Factors with influence to satisfaction of Samut Prakan area revenue office 3 service user was found that, the overall was as a very high level ( $=4.14$ , S.D.= 0.74). And when considered each topic by sorting the average from highest to lowest, was found that the highest was response ( $=4.34$ , S.D. = 0.89). Followed by honesty ( $= 4.33$ , SD = 0.71), ability ( $= 4.30$ , SD = 0.73), understanding ( $= 4.30$ , SD = 0.69), reliability ( $= 4.28$ , SD = 0.68), impartial service ( $= 4.27$ , SD = 0.77), communication ( $= 4.21$ , SD = 0.70), politeness and gentleness ( $= 4.19$ , SD = 0.75), continuous service ( $= 4.19$ , SD = 0.65), consistency ( $= 4.17$ , SD = 0.69), progressive services ( $= 4.13$ , SD = 0.73), tangible creation ( $= 4.07$ , SD = 0.72), an access to service ( $= 4.00$ , S.D. = 0.79), fast service and in time ( $=3.77$ , S.D. = 0.90), and sufficient service provision ( $= 3.65$ , S.D. = 0.90).

The hypothesis testing found that, the personal characteristics includes gender, marital status, revenue income, occupation, and using-services period were differential not influenced to satisfaction of Samut Prakan area revenue office 3 service user, differentiated. For age and education level influenced to satisfaction of Samut Prakan area revenue office 3 service user, differentiated. For internal environmental factors and external environment factors were differentiated. And be relational to satisfaction of Samut Prakan area revenue office 3 service user with statistical significance at the level of 0.05.

### Keywords

Service Quality, Working Environment, Service Satisfaction

## บทบาท

กรมสรรพากรนับเป็นกรมที่สำคัญอย่างยิ่งกรมหนึ่งของกระทรวงการคลัง ที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดหารายได้เข้าสู่รัฐ เป็นหน่วยงานหลักของรัฐบาลในการจัดทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรอันเป็นรายได้ที่จะนำมาเพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารประเทศ จึงได้นำนโยบายในการจัดการงานของรัฐบาลมาดำเนินการโดยได้มีการปรับโครงสร้างองค์กร และการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อันทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก ตอบสนองต่อความต้องการและให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ซึ่งเป็นความท้าทายที่กรมสรรพากรต้องดำเนินการให้สำเร็จ อีกทั้งยังได้ตระหนักถึงบทบาทในการมุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรม ความเสมอภาคแก่ผู้เสียภาษี พยายามยกระดับความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชนและให้บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี สร้างความเข้าใจแก่ผู้เสียภาษี ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์

การบริหารและพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมรวมถึงความมั่นคงของประเทศมาจากการจัดเก็บภาษีอากรอีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญของรัฐบาลในการปฏิบัติหน้าที่ทางเศรษฐกิจในการดำเนินการตามนโยบายการคลังเช่น การจัดสรรทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพสูงสุดการกระจายรายได้และทรัพย์สินที่เป็นธรรมเพื่อความเสมอภาคในสังคม การพัฒนาการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศและการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนาดังนั้นในการบริหารประเทศของรัฐบาลจึงจำเป็นต้องใช้เงินงบประมาณจำนวนมาก เพื่อใช้ในการพัฒนาและบริหารประเทศซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะทำให้ ประชาชนอยู่ดีมีสุข ทั้งการรักษาความสงบในประเทศป้องกันการรุกรานจากภายนอก ดูแลจัดการด้านสาธารณสุข การศึกษา การเกษตร การอุตสาหกรรม การสื่อสาร พลังงาน และการพาณิชย์ ซึ่ง การดำเนินการดังกล่าวข้างต้นมีค่าใช้จ่ายที่สูงรัฐจึงจำเป็นต้องหารายได้ให้เพียงพอจากรายจ่ายปัจจุบันรายได้ของรัฐบาลโดยทั่วไปประกอบด้วยรายได้หลัก 4 ประการ คือรายได้จากภาษีอากร แบ่งเป็น ภาษีทางตรง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ส่วนภาษีทางอ้อม ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต อากรแสตมป์ รายได้จากการขายหลักทรัพย์ สินทรัพย์และ บริการรายได้จากรัฐพาณิชย์หรือรายได้จากรัฐวิสาหกิจและกิจการในเชิงพาณิชย์ของรัฐบาล เงินคงคลัง และรายได้อื่นๆ เช่น การบริจาคทรัพย์สินของประชาชน เป็นต้น

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 เป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษี ซึ่งต้องรับผิดชอบการจัดเก็บภาษีในเขตท้องที่อำเภอบางพลี อำเภอบางเสาธงและอำเภอบางบ่อ แต่ต้องปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดทั้งด้านบุคลากร และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในขณะที่ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการมีจำนวนมาก และประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการมีความหลากหลายทั้งในด้านอายุ ความรู้ อาชีพ และการศึกษา ดังนั้นการให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออาจมีข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการติดต่อ ตลอดจนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้มาใช้บริการ

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
2. เพื่อนำผลไปปรับปรุงการทำงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

### ขอบเขตการวิจัย

- 1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้
  - 1) ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่
    - เพศ
    - อายุ
    - สถานภาพ
    - อาชีพ
    - รายได้เฉลี่ยต่อปี
  - 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

ใน 2 ด้าน ประกอบด้วย

  - ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
  - ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2 ขอบเขตด้านประชากร
 

ผู้เสียภาษีหรือประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
- 3 ขอบเขตด้านพื้นที่
 

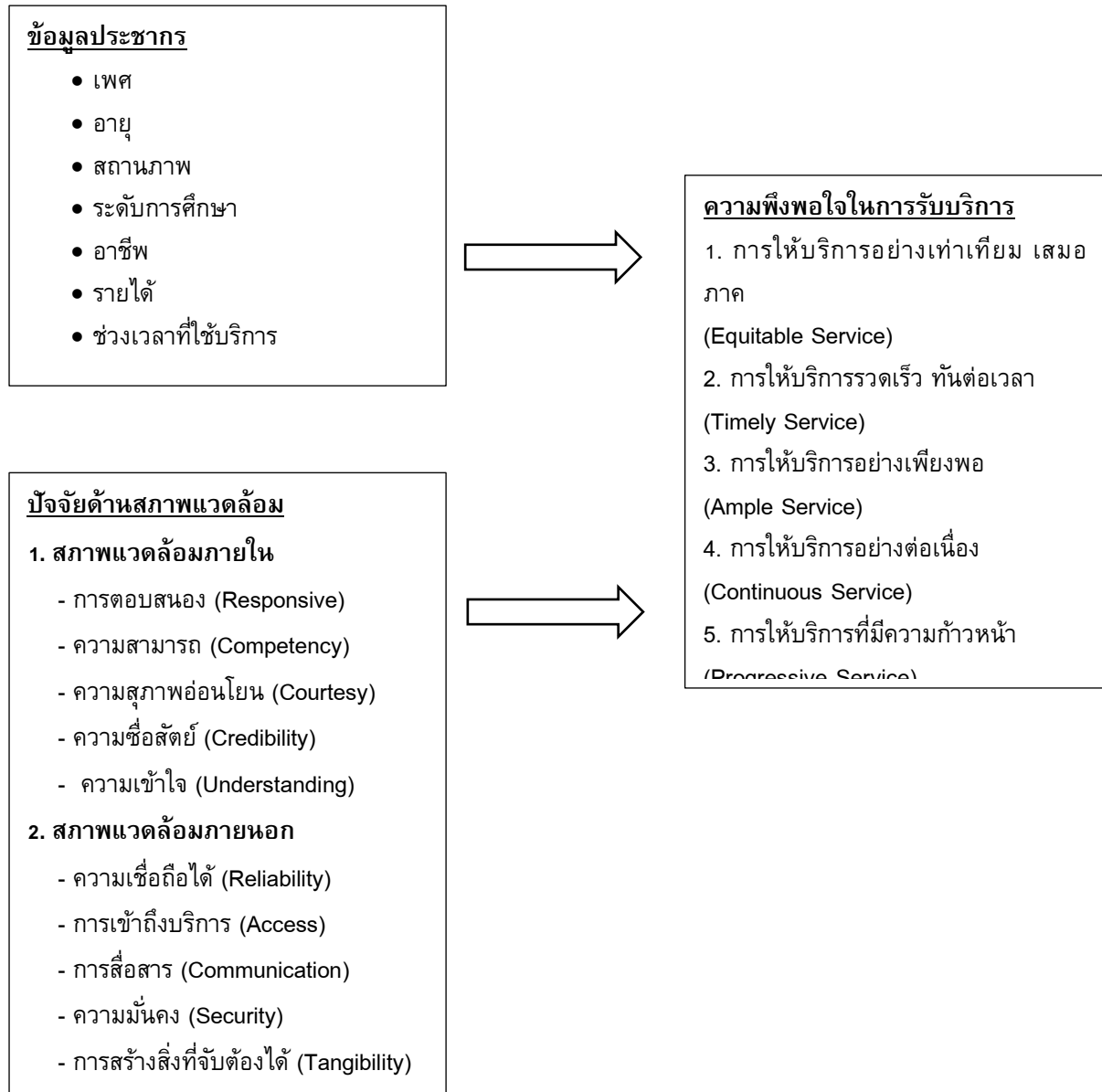
สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3
- 4 ขอบเขตด้านระยะเวลา
 

ระยะเวลาดำเนินงานเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2562

## กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จัดเก็บข้อมูลซึ่งเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นมาตรฐานของการวิจัย นั่นคือ 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพอาชีพ รายได้ การศึกษา และช่วงเวลา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ด้านสถานภาพพบว่าสถานะโสดมากที่สุด ด้านการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ด้านอาชีพพบว่าหน่วยงานเอกชนมีมากที่สุด ด้านรายได้พบว่ารายได้ช่วง 20,001 - 50,000 บาท มากที่สุด ด้านช่วงเวลาคือช่วงบ่ายมากที่สุด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน ในการให้บริการประกอบด้วย 1) ด้านการตอบสนอง 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านความสุภาพอ่อนโยน 4) ด้านความซื่อสัตย์ และ 5) ด้านความเข้าใจ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ในการให้บริการประกอบไปด้วย 6) ด้านความเชื่อถือได้ 7) ด้านการเข้าถึงบริการ 8) ด้านการสื่อสาร 9) ด้านความมั่นคง และ 10) ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ ประกอบไปด้วย 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค 2) การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างมีความก้าวหน้า

สถิติที่ผู้วิจัยใช้ทดสอบ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสอง ตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐาน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการตอบสนอง	0.357**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2. ด้านความสามารถ	0.362**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. ด้านความสุภาพอ่อนโยน	0.296**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. ด้านความซื่อสัตย์	0.299**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
5. ด้านความเข้าใจ	0.314**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
รวม	0.405**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

\*\* P < 0.01

\* P < 0.05

จากการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยรวม พบว่า ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ เมื่อพิจารณาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 5 ตัวของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน คือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเข้าใจ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ทั้ง 5 ด้าน มีค่ามากกว่า 0.01 นั่นคือ ปัจจัย

ด้านสภาพแวดล้อมภายใน คือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า เท่ากับ 0.357, 0.362, 0.296, 0.299, 0.314 มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และ 0.405 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความเชื่อถือได้	0.319**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ด้านการเข้าถึงบริการ	0.449**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ด้านการสื่อสาร	0.364**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ด้านความมั่นคง	0.335**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	0.400**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
รวม	0.521**	0.000*	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

\*\* P < 0.01, \* P < 0.05

จากการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยรวม พบว่า ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ เมื่อพิจารณาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 5 ตัวของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน คือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเข้าใจ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ทั้ง 5 ด้าน มีค่ามากกว่า 0.01 นั่นคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน คือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า เท่ากับ 0.319, 0.364, 0.335 มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และ 0.449, 0.400, 0.521 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

#### สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน	
1. ปัจจัยด้านประชากร ด้านเพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

2. ปัจจัยด้านประชากร ด้านอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ปัจจัยด้านประชากร ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
4. ปัจจัยด้านประชากร ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ปัจจัยด้านประชากร ด้านอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
6. ปัจจัยด้านประชากร ด้านรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
7. ปัจจัยด้านประชากร ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ</b>	
1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ	ยอมรับสมมติฐาน
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ	ยอมรับสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ รายได้ อาชีพ และช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน หมายความว่าไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและระดับการศึกษา หมายความว่าได้ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกประการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน หมายความว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ หมายความว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกประการ



## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 มีผลสรุปการศึกษา ดังนี้

### 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำอาชีพหน่วยงานเอกชนมากที่สุด และมีรายได้ช่วง 20,001 - 50,000 บาท

### 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในในการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในในการให้บริการ ด้านการตอบสนอง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสามารถ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสุภาพอ่อนโยน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความซื่อสัตย์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเข้าใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการสื่อสาร ด้านภาพรวม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคง ด้านภาพรวม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านการสร้างสิ่งจูงใจที่ต้องได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

### 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ด้านภาพรวม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มากที่สุดคือ ด้านการตอบสนอง รองลงมา ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถ ด้านความเข้าใจ ด้านความเชื่อถือได้ การให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค ด้านการสื่อสาร ด้านความสุภาพอ่อนโยน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านความมั่นคง การให้บริการอย่างมีความก้าวหน้า ด้านการสร้างสิ่งจูงใจที่ต้องได้ ด้านการเข้าถึงบริการ การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอ

### 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ รายได้ อาชีพ และช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน หมายความว่าไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและระดับการศึกษา หมายความว่าได้ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกประการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน หมายความว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ หมายความว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกประการ

## อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 พบว่า ประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ในด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีความพึงพอใจดังนี้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนอง ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสามารถ และด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของด้านความสุภาพอ่อนโยน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ให้ความสำคัญต่อการบริการที่เป็นเลิศจึงให้ความสำคัญต่อการบริการจากภายใน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี ภูบุญอิม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสื่อสาร ด้านความมั่นคง ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ และด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และระดับมาก ตามลำดับ นั้นแสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการมีความเชื่อถือเป็นอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกนาค หงสกุล (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการงานชั้นสูตรพลิกศพ ในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยภายนอกสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สังคมไทย ส่วนปัจจัย ภายในที่สำคัญได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพวัลย์ ชลาลัย (2550, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ความพึงพอใจในการบริการ จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างมีความก้าวหน้า การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก นั้นแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการได้รับการบริการจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 3 อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประสงค์ ทองอินทร์ (2553 : 46 - 66) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสินสาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สินเชื่อสวัสดิการกับธนาคารออมสินสาขาพร้าว นั้น ได้แก่อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำสำคัญที่สุดรองลงมา คือความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสิน สำหรับปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อ สวัสดิการนั้นส่วนใหญ่จะมีปัญหาในเรื่องของวงเงินสินเชื่อกับสถาบันการเงินอื่น ๆ คือปัญหาการ ใ้วงเงินสินเชื่อที่ต่ำ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ภูบุญอิม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปี ที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น

ในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ จำแนกตามอายุ และอาชีพ แตกต่างกัน นั้นแสดงว่าผู้รับบริการที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจตุรงค์ พานิชชานุรักษ์ (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 349 คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับ นัยที่สำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรกได้แก่ การอบรมธรรมาศัยของพนักงาน การจัดทำคู่มือรับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์

3. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 5 ตัวของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน คือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเข้าใจ มีค่าแตกต่างกัน ทั้ง 5 ด้าน นั่นคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน คือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี ภูบุญอิม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการด้านเทคโนโลยีด้วยระบบ MIS โดยที่ชั้นศึกษาชั้นปี ที่ 2, 3 และ 4 มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นอกจากนั้นเมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มีความพึงพอใจสูงกว่า นักศึกษาจากคณะครุศาสตร์และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อจำแนกตามประเภทของการบริการ พบว่า โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยที่นักศึกษาที่มารับบริการคืนสภาพเพื่อชำระค่าเทอม มีความพึงพอใจต่ำกว่านักศึกษาที่มารับบริการประเภทอื่น และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ คุณภาพให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการบริการสภาพแวดล้อม ตัวแปร ดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 70.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1. ควรมีการอบรมเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อการบริการที่ถูกต้องและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น
2. ควรมีการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ในการเข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนเพิ่มขึ้น
3. ควรมีการจัดความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งและความเหมาะสมของสถานที่ในการบริการที่สะดวกในการติดต่อ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์
2. ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านอื่น ๆ
3. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจเฉพาะด้านให้ชัดเจน เช่น ศึกษาเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
4. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจเฉพาะประเภทของการให้บริการ เช่น ศึกษาเฉพาะผู้รับบริการการทำบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

## เอกสารอ้างอิง

- กนกนาค หงสกุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานชั้นสูตรพลิกศพในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กรมสรรพากร. (2551). รายงานประจำปี 2556 กรมสรรพากร. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 กันยายน, 2562, จาก <http://www.rd.go.th/publish/309.0.html>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Excel. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากคนที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จตุรงค์ พาณิชชานุกฤษ. (2556). ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครองส่วนท้องถิ่น), มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร. (2549). การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชมพูนุช ตันพานิช และคณะ. (2555). การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนรายงานการวิจัย. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ทิพรัตน์ เลาหวิเชียร.(2561). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นายิกา เด็ดขุนทด.[และคนอื่นๆ]. (2550) การลดขั้นตอนบริการรับ-ส่งทรัพย์สินสารสนเทศภายใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น : กรณีศึกษาสำนักวิทยบริการ [สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้] มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประสงค์ ทองอินทร์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการของธนาคารออมสิน สาขาพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรณี ชูทัยเจนจิต. (2550) . จิตวิทยาการเรียนการสอน. นนทบุรี : เกทเอ็ดดูเคชั่น.
- พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการ โรงพยาบาล ดา หู คอ จมูก. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พัชรี ภูบุญอ้อม. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. (2552). ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ. .สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไพวัลย์ ชลาลัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล ตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์. (2551). ความพึงพอใจของครัวเรือนต่อการจัดการขยะมูลฝอยของ เทศบาลตำบลนาคูอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ:อักษรเจริญพัฒน์.
- รินนภา จำเริญสุข. (2552). จิตบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วฤทธิ์ สารฤทธิคาม. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมาน บัณฑิตอัมพา. (2554). พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการ

ให้บริการของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. การค้นคว้าอิสระ ปริญญา  
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

สุทธานี พรวัฒนานนท์. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยจำกัด (มหาชน) สาขาถนน  
ห้วยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษาและแนะแนว  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา  
แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3  
(สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อาศยา โชติพานิช. (2549). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

Kotler, Philip. (2000). Strategic marketing for nonprofit organizations. New Jersey: Prentice- Hall.

Millet, John D. (1954). Management in the Public Service. New York : McGraw Hill Book Company.