

จากวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของสำนักงานสรรพากรภาค 2 ของผู้มาใช้บริการ (2) ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรภาค 2 ตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ (3) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสรรพากรภาค 2 (4) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของสำนักงานสรรพากรภาค 2 ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยนำเครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการแบบ SERVQUAL โดยนำมิติทั้ง 5 ด้านมาเป็นแนวทางหลักในการกำหนดข้อคำถาม เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้และความคาดหวังของคุณภาพการบริการและนำแนวคิดการประเมินความพึงพอใจตามแบบของคาโน (Kano's Methods) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการสำนักงานสรรพากรภาค 2 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือผู้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานสรรพากรภาค 2 ทั้ง 12 พื้นที่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2552 จำนวน 400 ตัวอย่างและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Paired Sample  $t$  test, Independent Sample  $t$  test, one-way Anova, Chi square และการประเมินความพึงพอใจตามแบบ Kano's Methods

ผลจากการวิจัย (1) พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาทต่อเดือนและผู้มาใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการและลูกจ้างภาครัฐ (2) พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการเข้าใช้บริการ โดยได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการจำนวน 3-4 ครั้งและระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการจะน้อยกว่า 1 ชั่วโมงในช่วงเวลา 8.00-10.00 น. และจะมียื่นเอกสารในช่วงก่อนวันสุดท้ายที่กำหนดให้มีการชำระภาษี ผู้มาใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีประทับใจในด้านสถานที่มากที่สุด (3) พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรภาค 2 โดยรวม อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาทั้ง 5 ด้านพบว่า ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการมีคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด (4) การประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าถ้าหากพนักงานมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อธิษาศัยดี คอยแนะนำในการให้บริการในส่วนต่าง ๆ มากขึ้นจะทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น แต่ถ้าหากไม่มีระบบ ขั้นตอนและไม่คอยแนะนำเมื่อเข้าไปใช้บริการจะทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจลดลง (5) จากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่กล่าวถึงปัญหาที่พบและเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานสรรพากรส่วนใหญ่เสนอแนะว่าควรมีน้ำดื่ม และหนังสือพิมพ์หรือวารสารต่าง ๆ ในระหว่างที่นั่งรอใช้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความสะดวกสบายในระหว่างที่รอรับบริการ

In this thesis, the researcher investigates (1) the behaviors of service users at Regional Revenue Office 2; (2) the opinions of service users of the service quality at Regional Revenue Office 2; and (3) the levels of satisfaction of service users with the Office under study. Finally, the researcher presents (4) problems in and suggestions made by service users in respect to the services provided at this Office.

In this survey research investigation, the researcher used the SERVQUAL framework developed by Zeithaml, Parasuraman and Berry to evaluate the service quality of the Office under study. Five aspects were used as principal guidelines in framing questions designed to elicit perceptions and expectations of service quality. The model of satisfaction evaluation

formulated by N. Kano's approach was used to evaluate the levels of satisfaction evinced by service users with the Office under study.

Using the technique of stratified random sampling, the researcher selected a sample population of 400 users of services provided by the Regional Revenue Office 2 in twelve areas. Data were collected in June and July of 2009. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, mean and standard deviation. In addition to using N. Kano's methods for evaluating levels of satisfaction, the researcher also employed the techniques of paired sample t-test, independent sample t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and chi-square.

Findings are as follows:

1. Most of the service users were females between the ages of thirty-one and forty who were holders of a bachelor's degree and who had a monthly income between 20,001 and 30,000 baht. Most of the subjects of investigation were civil servants and government employees in the public sector.

2. In their behaviors, most of the service users used the services through accessing information from the Internet. Most of them had used the services from three to four times. They used the services for periods of less than an hour from 8.00-10.00 a.m. and they would submit required documents prior to the due date designated as the last day for tax payment. Service users studied were most impressed with the location of the office.

3. Most of the service users studied were of the overall opinion that the service quality of the Regional Revenue Office 2 was at a good level. When considered in five aspects, the service users were of the opinion that the aspect of attentiveness of service providers exhibited service quality at the highest level.

4. In evaluating the satisfaction levels of the service users studied, it was found that levels of an increase in satisfaction were increased in view of employees dressing respectfully, showing good manners and providing advice concerning various types of service. When there was a lack of system and clear indications regarding the sequence of steps to be taken and guidance was not given concerning services, the levels of user satisfaction decreased.

5. In respect to problems found and suggestions made regarding the provision of services at the Office under study, most of the service users were of the opinion that drinking water and newspapers or journals should be provided for perusal to those waiting for services for the sake of comfort to those waiting.