

การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านบริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อทราบความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านบริการของฝ่ายรายได้สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านการบริการของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทภาษี และสถานที่ที่มาติดต่อ ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ได้รับในปัจจุบันของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม 3 ด้าน พบว่า การบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.76$) ด้านบุคลากรจะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาด้านการบริการและอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.92$) ลำดับที่ 3 ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) ความคาดหวังของประชาชนในอนาคตต่อการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร รวม 3 ด้าน พบว่า ในภาพรวมประชาชนคาดหวังต่อการบริการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.70$) ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาด้านการบริการและอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.74$) อันดับสุดท้ายด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.61$) และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ต่อการให้บริการประชาชนในปัจจุบันและในอนาคต สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ในปัจจุบันประชาชนได้รับการบริการจากฝ่ายรายได้ในการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.76$) ในขณะที่ในอนาคตประชาชนจะได้รับการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.70$) สำหรับความต้องการของประชาชนต่อการปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า ด้านการจัดเก็บภาษีประชาชนต้องการให้ฝ่ายรายได้จัดเก็บภาษีด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ยุติธรรม และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพด้านการบริการการจัดเก็บภาษีที่ได้รับในปัจจุบัน และในอนาคต พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเสียภาษีที่อยู่แขวงต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพด้านการบริการการจัดเก็บที่ได้รับในอนาคตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05