

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี
Service Quality Affecting Efficiency in Tax Collection
of Kanchanaburi Area Excise Office

วรัญญา ถิ่นสำราญ
(Waranya Thinsamran)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีจุดประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี และพื้นที่สาขา จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาอยู่ระหว่าง 0.64–1.00 มีค่าความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการให้บริการเท่ากับ 0.93 และด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้มากที่สุด ด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายมากที่สุด

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 71190

ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ ดร.สรรคชัย กิตยานันท์

Thesis Master of Business Administration General management Faculty of Management Science Kanchanaburi Rajabhat University 71190

Corresponding author : Jeraphan@excise.go.th

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศและสถานภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. สำหรับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.71

สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.31 + 0.24X_1 + 0.10X_2 + 0.23X_3 + 0.27X_5$$

และสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z\hat{Y} = 0.24Zx_1 + 0.10Zx_2 + 0.23Zx_3 + 0.27Zx_5$$

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี การจัดเก็บภาษี

ABSTRACT

The purposes of this research were to study service quality and efficiency in the tax efficiency of Kanchanaburi Area Excise Office in order to make a comparison of the service quality classified by personal factors and to study relations of the service quality

The sample of this study were 400 clients at Kanchanaburi Area Excise Office by using quota random sampling. The instrument used in this study was a 5-level rating scale questionnaire with content validity between 0.64-1.00, reliability of the service quality of 0.93 and reliability of tax collection efficiency of 0.85. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and multiple regression with statistical significance at 0.05

The research results were as follows:

1. The clients' opinions on the service quality of Kanchanaburi Area Excise Office was overall high. When considering in separate aspects, they all were found to be high. The clients placed an importance on trustworthiness the most. In addition, the efficiency in tax collection of Kanchanaburi Area Excise Office was overall high and when considering in separate aspects, they all were found to be high. The clients saw tax levied as aimed target as the most important.

2. The results of the comparison of efficiency in tax collection of Kanchanaburi Area Excise Office classified by personal factors showed that age, education levels, and average monthly incomes were statistically different. Meanwhile, it was found no difference when considered by gender and marital status.

3. In Service the service quality affecting efficiency in tax collection of Kanchanaburi Area Excise Office, service quality, objectivity of services, trustworthiness and reliability, responses to clients, and recognition and understanding clients had an influence on efficiency in tax collection of Kanchanaburi Area Excise Office, with statistical significance, multiple correlation coefficient (R²) equal to 0.71. It could be written as equations as follows:

The efficiency in tax collection

$$\hat{Y} = 0.31 + 0.24X_1 + 0.10X_2 + 0.23X_3 + 0.27X_5$$

The predictive equation in form of standard scores is as follows:

$$Z\hat{Y} = 0.24Z_{X_1} + 0.10Z_{X_2} + 0.23Z_{X_3} + 0.27Z_{X_5}$$

Keywords : Quality service, Efficiency on tax collection, Tax collection

Article history: Received 10 July 2019

Revised 23 November 2019

Accepted 28 November 2019

1. บทนำ

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและขับเคลื่อนนโยบายการคลังของรัฐบาล โดยมีภารกิจในการจัดเก็บภาษี ปกป้องสังคม สิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน ให้บริการและอำนวยความสะดวกทางการดำเนินธุรกิจ แก่ผู้ประกอบการและประชาชน ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมฐานะการคลังที่ยั่งยืน เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งภาษีสรรพสามิตเป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการ โดยมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2557) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี มีหน่วยงานที่ต้องกำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบ โดยแบ่งโครงสร้างองค์กรเป็น 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายปราบปราม นอกจากนี้ยังมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ซึ่งอยู่ในกำกับดูแล จำนวน 4 พื้นที่สาขา ได้แก่ สาขาเมืองกาญจนบุรี สาขาท่าม่วง สาขาบ่อพลอย และสาขาสังขละบุรี (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี, 2560: 2) เมื่อได้พิจารณาผลการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในปีงบประมาณ 2558-2560 ที่ผ่านมาพบว่า มีการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต และมีการยกเว้นภาษีให้สินค้าที่ใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้าและส่งออกนอกราชอาณาจักร และจากการยกเว้นภาษีจึงเป็นเหตุทำให้จัดเก็บรายได้ต่ำกว่าประมาณการ อีกทั้ง ผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และพื้นที่สาขายังมีความไม่เข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายสรรพสามิตอย่างถูกต้อง ความไม่สะดวกในการเดินทางเพื่อชำระภาษี การมาติดต่อสอบถาม รายละเอียด ผู้รับบริการไม่มีความเชื่อถือหรือไม่ไว้วางใจในกระบวนการชำระภาษี การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต รวมทั้งเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและไม่สามารถแนะนำ ชี้แนะในดับทกกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จากปัญหาข้างต้นจึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ดังนั้น สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี จึงได้มีแนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริการของกรมสรรพสามิตและกระทรวงการคลัง ในด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยมุ่งเน้นกระบวนการจัดเก็บภาษีที่มุ่งตอบสนองต่อทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจระบบภาษีของประชาชนและมีการพัฒนากระบวนการให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการ บรรยากาศในการให้บริการ ตลอดจนระเบียบวิธีการจัดเก็บภาษี ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติ งานในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้นำเสนอต่อผู้บริหาร ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษา วิเคราะห์ ปรับปรุง พัฒนา ทาวิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและแก้ไขปัญหาคุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีสามารถจัดเก็บรายได้ครบถ้วน เป็นไปตามเป้าหมายที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ โดยที่ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและมีความเข้าใจในการเสียภาษีอย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของประสิทธิภาพ

คำว่า “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) นี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามความหมายไว้ดังต่อไปนี้
อริยุ ธรรมโน (2547) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพหมายถึง การดำเนินกิจการ (ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน) ที่ทำอย่างดีที่สุดเป็นประโยชน์มากที่สุดตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรหรือวัตถุดิบน้อยที่สุด

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ (2548: 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพขององค์กรเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระหว่างผลผลิตหรือผลลัพธ์กับปัจจัยนำเข้า สะท้อนออกมาในรูปสัดส่วน หน่วยงานที่มีผลต่อปัจจัยนำเข้าสูง ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงในทางปฏิบัติมักใช้วิธีการเปรียบเทียบ กล่าวคือ หาเกณฑ์มาตรฐานที่ดีหรือสังคมคาดหวังหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์ถือว่าเป็นชั้นแนวหน้า หรือ ส่วนหน่วยงานที่ต่ำกว่าเกณฑ์ถือว่าด้อยประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี

ปนิษฐา รักธรรม (2548: 14-15) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในความหมายของ การจัดเก็บภาษี ที่มีประสิทธิภาพนั้น โดยคำนิยามของคำว่า “ประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นคำสามัญนิยมใช้ในความหมายของลักษณะ “ทำงานดี” การทำงานมีประสิทธิภาพก็คือ การทำงานดี แต่ความหมายในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึง สามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้ว หรือ การสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดให้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด ดังนั้น ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ก็คือ การจัดเก็บภาษีให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี เปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกรณีที่น่าไปใช้

ประโยชน์ด้านอื่น นอกเหนือจากที่กล่าว การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาษีการขาดดุลและการได้เงินพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548: 268-270) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี หมายถึง การประเมินต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษี โดยทั่วไปต้นทุนค่าใช้จ่ายของการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ค่าใช้จ่ายของหน่วยจัดเก็บภาษีที่ใช้ไปในการจัดเก็บภาษี คือ ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานจัดเก็บภาษีที่ใช้ในการดำเนินการจัดเก็บภาษี แต่ละประเภท ในการวัด ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายประเภทนี้ได้พิจารณาจากอัตราส่วนร้อยละของค่าใช้จ่ายที่หน่วยงาน ของรัฐใช้ไปในการจัดเก็บภาษีต่อรายได้จากภาษีที่จัดเก็บได้ และค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ เป็นต้น โดยหลักการแล้วหากอัตราค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่อรายได้ภาษี ยิ่งต่ำมากเท่าใดย่อมหมายความว่า การจัดเก็บภาษี มีประสิทธิภาพมากเท่านั้น

2. ค่าใช้จ่ายของบุคคลหรือองค์การที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการจัดเก็บภาษีคือค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ต้องเสียไป เพื่อการเสียภาษีตามที่กฎหมายกำหนดทั้งนี้ค่าใช้จ่ายประเภทนี้ไม่นับรวมเงินภาษีที่จ่ายไป ค่าใช้จ่าย ประเภทนี้ได้แก่ ค่าจ้างที่ปรึกษากฎหมาย ค่าเดินทางไปเสียภาษี ค่าใช้จ่ายในการรวบรวมเอกสารเพื่อเสียภาษี และนอกจากนี้ค่าใช้จ่ายดังกล่าวรวมถึงค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความไม่สะดวก ความไม่พอใจ ค่าเสียเวลาหรือค่าเสียโอกาสของประชาชนที่จะต้องเสียภาษี ตามกฎหมาย ด้วยเช่นกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตประเภทสินค้าและบริการตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 จำนวน 6,421 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี และพื้นที่สาขา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane 1973 อ้างถึงใน เบญจมาศ อยู่ประเสริฐ 2557: 49) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงชั้น ดังนี้ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี 1 คน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี สาขาเมืองกาญจนบุรี 126 คน สาขาท่าม่วง 143 คน สาขาบ่อพลอย 81 คน สาขาสังขละบุรี 49 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องตลอด จนแก้ไข ปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้อง (Index of item-Objective Congruence : IOC) ของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลอง ใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ราชบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) ปรากฏว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือด้านคุณภาพการให้บริการที่ระดับ 0.93 และได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีที่ระดับ 0.85

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจำนวน 400 ชุด เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคำนวณหาค่าสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทการให้บริการของกลุ่มผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี และพื้นที่สาขา โดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประมวลผลข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) นำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง โดยนำคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มาแปลความหมาย
3. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประมวลผลข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) นำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง โดยนำคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ มาแปลความหมาย
4. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบแบบที สำหรับตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับ ตัวแปรที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป
5. การหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression) ด้วยวิธี Enter
6. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในส่วนที่เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่

4. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ผู้วิจัยสรุปผล ดังนี้

คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงซึ่งอยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีในภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการมีการจัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ให้กับผู้รับบริการอย่างครบถ้วน เพียงพอ มากที่สุด รองลงมาคือสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมในการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เหมาะสมกับการให้บริการ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร และป้ายแสดงขั้นตอนการเสียภาษีแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ มุมกาแฟ มุมอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่จอตรง ฯลฯ ตามลำดับ

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงานไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการให้บริการ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การบริการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีการเรียกเก็บภาษีเป็นไปตามอัตราที่กฎหมายกำหนด จัดเก็บอย่างถูกต้องไม่เกิดข้อผิดพลาด และเจ้าหน้าที่สามารถควบคุมการให้บริการจัดเก็บภาษีเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการที่เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตามระเบียบมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีการติดตาม เร่งรัดการจัดเก็บภาษี ให้ทันตามกำหนดเวลา สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง และทันตามเวลาที่ต้องการและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ตามลำดับ

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ เอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการเป็นอย่างดีมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน และเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย หรือข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพ ที่น่าไว้วางใจ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษี สามารถให้คำแนะนำ และคำปรึกษาด้านการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตามลำดับ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจมากที่สุด รองลงมา คือเจ้าหน้าที่รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการหากเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่สามารถเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่าง เมื่อมีความคิดเห็นที่

ขัดแย้ง พนักงานจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้ตอบ พนักงานให้เกียรติลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือระดับการศึกษา ถึงแม้ต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจ แต่พนักงานก็ไม่ได้แสดงกิริยาเบื่อหน่าย ลำดับสุดท้าย ได้แก่ พนักงานตอบทุกข้อสงสัยในเรื่องสินค้าและบริการได้ ตามลำดับ

การศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีในภาพรวม ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ

1. ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยได้รับความสะดวกในการมารับบริการที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีและพื้นที่สาขา และพนักงานสร้างความประทับใจโดยให้บริการอำนวยความสะดวกมากกว่าที่คาดหวังมากที่สุด รองลงมา คือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี และพื้นที่สาขามีการปรับปรุงกระบวนการด้านการจัดเก็บภาษี ให้ทันสมัย สะดวกและรวดเร็วมากขึ้นทุกปี

2. ด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการมาชำระภาษีอย่างถูกต้อง ครบถ้วนมากที่สุด รองลงมา คือ มีความเต็มใจในการชำระภาษีสรรพสามิต และมาชำระภาษีอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับได้รับความสะดวกจากการพบปะพูดคุยเกี่ยวกับข้อปัญหาภาษี และมีการประชาสัมพันธ์ด้านการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานมากที่สุด รองลงมา คือได้รับความสะดวกจากการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และเว็บไซต์ เป็นต้น และมีการจัดทำคู่มือ ป้าย แผ่นพับ ใบปลิว ฯลฯ แจกจ่ายอย่างทั่วถึง เพื่อประชาสัมพันธ์ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา	รายได้
1. ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก	0.43	1.06	0.34	3.33*	4.88**
2. ด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย	0.07	1.84	0.42	3.74**	7.02**
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	-4.00**	20.05**	3.46*	4.04**	2.92*
รวม	-1.57	5.77**	0.46	3.55*	3.83**

ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีเพศและสถานภาพ แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี สามารถนำเสนอได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี

ตัวแปร	B	SE.	Beta	t	Sig
(Constant)	0.31	0.15		2.03	0.43
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ X ₁	0.24	0.04	0.24	5.34	0.00**
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ X ₂	0.10	0.05	0.09	1.99	0.05*
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ X ₃	0.23	0.06	0.23	4.12	0.00**
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ X ₄	0.09	0.05	0.08	1.82	0.07
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ X ₅	0.27	0.03	0.37	10.71	0.00**

R = 0.84 R² = 0.71 F = 189.55 Sig = 0.00**

โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี โดยภาพรวมสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี = 0.31 + 0.24** ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (x₁) + 0.10* ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (x₂) + 0.23** ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (x₃) + 0.09 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (x₄) + 0.27** ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (x₅)

เมื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเป็นรายด้านจะพบว่า

1. ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

1. การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิกัญจน์ พรหมนิวาส (2558) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสดี แสนเสนาะ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารี โทนหงสา (2555) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงฉนิย์ สง่าไทย (2554) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยตามลำดับและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ประภา บัวสด (2555) ที่ศึกษาเรื่อง

คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่ว อำเภอสามโคก จังหวัดพทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่ว อำเภอสามโคก จังหวัดพทุมธานี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

2. การศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สีสว่าง (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตสุภา ชนะสงคราม (2555) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย ด้านประชาชนผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก และด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศและสถานภาพ แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการ ศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตามลักษณะประชากร ดังนี้ ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรินทรญา ทวีอนันตธนกุล (2557) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง การศึกษา รายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษา

ต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนบุคลากรที่มี เพศ อายุ ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

4. ศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี บางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี ธรรมสุริ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ควรส่งเสริมคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยเฉพาะการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ไม่มีทางเลือกปฏิบัติ มีการให้บริการเท่าเทียมกัน ทุกราย และการปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบเนื่องจากผู้รับบริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านนี้มากที่สุด และควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยเฉพาะการปลูกจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ให้สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการหากเกิดปัญหาเนื่องจากผู้รับบริการต้องการผู้ให้บริการที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และมีความเข้าใจในความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้การชำระภาษีสรรพสามิตและการใช้บริการอื่น ๆ ของผู้รับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2. ควรส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย โดยผู้รับ บริการให้ความสำคัญกับการมาชำระภาษีอย่างถูกต้อง ครบถ้วนมากที่สุด เนื่องจากผู้รับบริการต้องการการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการยื่นชำระภาษีสรรพสามิต และการต่อใบอนุญาตสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาดเพื่อลดการเสียเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม จากการยื่นชำระภาษีสรรพสามิตไม่ถูกต้อง ประกอบกับเกิดความรวดเร็วในการยื่นชำระภาษีสรรพสามิต โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขซ้ำอีก ดังนั้น สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี และพื้นที่สาขา จึงควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจกฎหมายสรรพสามิตให้มากยิ่งขึ้น เพิ่ม

ช่องทางในการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับอาชีพสรรพสามิตด้วยตนเองผ่านทางช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกในการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสรรพสามิตมากขึ้น

3. จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี แตกต่างกัน เป็นไปตามประสบการณ์ วุฒิภาวะ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ดังนั้นจึงควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าว เพื่อให้ทราบความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีและพื้นที่สาขา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไปได้

4. จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการเกือบทุกด้านมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ดังนั้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี หากการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งขาดคุณภาพ ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีทุก ๆ ด้าน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีจึงควรพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ให้เท่าเทียมและสอดคล้องกัน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านอื่น นอกเหนือจากด้านการจัดเก็บภาษี เช่น การให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน การให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้มาติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของหน่วยงาน

2. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีกับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อื่นนอกจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรีเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ในการนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุม เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

3. ควรขยายไปศึกษาคุณภาพการให้บริการกับหน่วยงานอื่น เช่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานศุลกากร สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ เป็นต้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ในการนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุม เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิตสุภา ชนะสงคราม. (2555). **คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง (พนัสนิคม) บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2547). **โครงการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารงาน**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพย์ประภา บัวสด. (2555). **คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่ว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 4(1), 35-36.
- เบญจมาศ อยู่ประเสริฐ. (2557). **ตัวแปร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทางส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร**. ในประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยและสถิติเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร หน่วยที่ 6. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปนิษฐา รักธรรม. (2548). **ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีอากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตเชียงใหม่; มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดุสิตี แสนเสนาะ. (2556). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- พจณีย์ สง่าไทย. (2554). **คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี**. วารสารศรีวนาลัยวิจัย, 3(5), 62.
- วารี โทนหงสา. (2555). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วิรินทรญา ทวีอนันตธนกุล. (2557). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). **การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ: หลักการและแนวปฏิบัติสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ : โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอนคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิกัญจน์ พรหมนิवास. (2558). **การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ศิริพร สีสว่าง. (2558, มกราคม-เมษายน). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(1), 633.
- สมฤดี ธรรมสุรติ. (2554). ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาวชิราวุธวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด. วิทยานิพนธ์การบริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2557). รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปี พ.ศ. 2557: กรมสรรพสามิต หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2560, จาก http://opdc.go.th/uploads/files/2557/pmqa/m3/m3_5.pdf
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี. (2560). รายงานประจำปี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. กาญจนบุรี: สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี.
- อรัญ ธรรมโน. (2548). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการคลัง. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง