

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีสำนักงานเขต บางเขน กรุงเทพมหานคร
ชื่อ - สกุล นักศึกษา	นางสาวปิยธิดา ตั้งสกุลสุข
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีปร์ ชันทอง
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการชำระภาษี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการชำระภาษีสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 26,810 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 395 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง เครื่องมือสำหรับงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบแบบที และการทดสอบแบบเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพการบริการชำระภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการชำระภาษีสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ การชำระภาษี สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

Title	Service Quality and Satisfaction of Tax Payment Service Users at Bang Khen District Office, Bangkok
Name	Miss Piyathida Thangsakulsuk
Advisor	Assistant Professor Dr. Pratin Khanthong
Degree	Master of Business Administration
Year	2025

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service quality in tax payment, and 2) compare the satisfaction of taxpayers using the tax payment services at Bang Khen District Office, Bangkok, classified by personal factors. This study was quantitative research. The population consisted of 26,810 individuals who had used the tax payment services at Bang Khen District Office, Bangkok. The sample size of 395 respondents was calculated using Taro Yamane's formula. Data were collected using the purposive sampling method, and the research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research results revealed that 1) the overall level of service quality in tax payment was at a high level. When considering each aspect from highest to lowest mean scores, all five aspects were at a high level, namely: understanding and knowing the customers had the highest mean, followed by assurance, responsiveness, tangibility of services, and reliability, which had the lowest mean respectively, and 2) the comparison of satisfaction among taxpayers who used the tax payment services at Bang Khen District Office, Bangkok, showed that personal factors such as gender, age, education level, occupation, and income were significantly different at the .05 level of statistical significance.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Tax payment, Bang Khen District Office, Bangkok