

**คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบ
แสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1**
**Service quality affecting the satisfaction of those using the service of Filing
personal income tax returns through the Huai Khwang 1 Area Revenue Branch Office**

สายสมร อ่อนสี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับปริญญาตรีและมีรายได้มากกว่า 40,000 บาทต่อเดือน คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเอาใจใส่ดูแลในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ขณะที่คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ, ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

ABSTRACT

The objective of this research is to study the influence of personal factors, service quality, and customer satisfaction among individuals who filed personal income tax returns at the Huai Khwang Area Revenue Branch Office 1. Additionally, the study aims to compare customer satisfaction levels based on different personal factors. The sample group consisted of 400 individuals who filed personal income tax returns through the aforementioned office. Data was collected using a questionnaire and analyzed using both descriptive and inferential statistics, including Independent Sample t-test, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The results revealed that the majority of the service users were female, aged between 31 and 40, held a bachelor's degree, and had a monthly income exceeding 40,000 Baht. The aspects of service quality rated as most important by the users included tangibility of services, attentiveness in service provision, reliability, assurance, and responsiveness. In terms of satisfaction, the most valued aspects were the information received through the service and the available facilities.

Hypothesis testing indicated that personal factors such as age and average monthly income had a statistically significant effect on customer satisfaction at the Huai Khwang Area Revenue Branch Office 1. Furthermore, all dimensions of service quality facilities, service procedures, service personnel, service quality, service costs, and information provided had a statistically significant impact on customer satisfaction at the 0.05 significance level.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Personal Income Tax, The Huai Khwang 1 Area Revenue Branch Office

บทนำ

สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ได้ดำเนินงานตามนโยบายของกรมสรรพากร โดยได้มีการจัดเก็บภาษีอากรตามระเบียบปฏิบัติ โดยมีการจัดเก็บภาษีทุกประเภท ภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาเป็นภาษีที่มีความสำคัญในการเป็นแหล่งรายได้ของรัฐและเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยจัดสรรทรัพยากรของคนในสังคมให้มีความเท่าเทียมกันมากขึ้น อันจะนำไปสู่การลดปัญหาความ

เหลื่อมล้ำในที่สุด อย่างไรก็ตามการจับเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประเทศไทยที่ผ่านมายังถือว่าอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับประเทศพัฒนาแล้ว เนื่องจากแรงงานส่วนใหญ่อยู่นอกระบบภาษี และมีการยกเว้นเงินได้บางประเภท อีกทั้งยังมีมาตรการช่วยเหลือ ทางด้านภาษีต่าง ๆ ทำให้ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดายังทำหน้าที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร

จะเห็นได้ว่าภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นภาษีที่มีความสำคัญเพราะเป็นภาษีที่ จัดเก็บจากฐานรายได้ กรมสรรพากร (2568) ซึ่งมีคุณสมบัติที่ดีสำหรับการเก็บภาษี และถือได้ว่ารายได้สามารถใช้เป็นเครื่องมือวัดความสามารถในการเสียภาษี และในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 มีกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจำนวนมาก ทั้งที่ทำงานประจำหรือประกอบกิจการส่วนตัว ที่สามารถนำเข้าสู่ระบบการเสียภาษีที่ถูกต้องได้ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่มีจำนวนมาก ทำให้บางครั้งการให้บริการและการดูแลผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ยังไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่ได้รับจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนภาษีในปีถัดไป เพื่อให้เกิดความเสมอภาคทางภาษีและเป็นระบบในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

5. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่ยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรได้แก่ ประชาชนผู้ที่ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90 และ แบบ ภ.ง.ด.91) ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ใช้ โดยใช้แบบสอบถาม คือ กลุ่มเป้าหมายที่ยินดีให้ความร่วมมือกับผู้วิจัย เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่พบเจอโดยยึดเอาความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก และมีคำถามคัดกรองก่อนตอบแบบสอบถาม วิธีการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าอย่าง สม่าเสมอ การให้บริการตามข้อตกลงและเชื่อถือได้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ความพร้อมในการให้บริการ การตอบสนองลูกค้าด้วย ความเต็มอกเต็มใจการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ และการยินดีช่วยเหลือลูกค้า

3. ความมั่นใจ (Assurance) การสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า จากการที่พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะสมรรถนะของพนักงาน บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ

4. การเอาใจใส่ (Empathy) การที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับความเอาใจใส่จากพนักงานผู้ให้บริการ และการรับฟังความต้องการของลูกค้า

5. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการตลอดจนพนักงานที่ให้บริการ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยาม ความหมายของคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ (Aday & Andersen: 1978) อเดย์และแอนเดอร์เซน กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่า ได้มีการเข้าถึงผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น (1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time) (2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs) (3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)

2. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น (1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place) (2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ (3) ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)

3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดง อธิบายคำทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information) ได้แก่ การได้รับคำตอบจากคำถามที่ผู้เสียภาษีเกิดข้อสงสัย

ชัยรัช หวังสม (2567) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบลลำดวนสุรพินท์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็น ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการเป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 4.42$, S.D.

= 0.67) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.41$, S.D.= 0.54) ด้านการให้บริการที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= 0.59) ด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= 0.63) และด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.27$, S.D.=0.64) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 4.40$, S.D.= 0.59) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D.= 0.55) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D.= 0.57)

ภัทรวิ อ้อมชมพู (2566) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทบุคลากรเป็นพนักงานราชการ รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาทต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร ไม่แตกต่างกัน ผลวิจัยยังพบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นด้านปัจจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร

สุทิน นพเกตุ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จากผลการศึกษา โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อยู่ในระดับมาก เท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มีอายุรายได้ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่พัฒนาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) จากแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด มีค่า Cronbach's alpha coefficient เท่ากับ 0.972 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์คือ 0.70 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการยื่นแบบสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ และส่วนที่ 4 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ และส่วนที่ 4 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

4. วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA: F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffit และ ทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ กับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

ผลการวิจัย

1.จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท

2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11, SD = 0.359) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15, SD = 0.464) ด้านการเอาใจใส่ดูแลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15, SD = 0.432) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11, SD = 0.446) ด้านการให้ความมั่นใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, SD = 0.437) และด้านการตอบสนองต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07, SD = 0.450) ตามลำดับ

3.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11, SD = 0.348) เมื่อ

พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27, SD = 0.460) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.23, SD = 0.466) ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09, SD = 0.455) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.06, SD = 0.422) ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04, SD = 0.428) และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96, SD = 0.511) ตามลำดับ

4.ความพึงพอใจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Co-Ordination) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Courtesy) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Care) และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Cost) ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ (Co-Ordination) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Courtesy) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Care) และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Cost) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Co-Ordination) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Courtesy) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Care) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Cost) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Courtesy) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ (Co-Ordination) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Care) และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Cost) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Co-Ordination) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Care) และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Cost) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Courtesy) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ (Co-Ordination) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Courtesy) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Care) และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Cost) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Cost) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ (Co-Ordination) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Courtesy) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Care) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการให้ความมั่นใจต่อการให้บริการ (Assurance) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Co-Ordination) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Courtesy) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Care) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Cost) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้มาใช้บริการ (Empathy) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ด้าน

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Cost) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Co-Ordination) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Courtesy) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Quality of Care) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับแนวโน้มในงานวิจัยที่พบว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะดำเนินการด้านเอกสารราชการและธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองมากกว่าผู้ชาย อาจเนื่องจากความละเอียดรอบคอบและความรับผิดชอบที่สูงกว่าด้านการวางแผนชีวิตในบางมิติ หรือในบางกรณีอาจเกิดจากบทบาทในครอบครัว เช่น การเป็นผู้จัดการรายจ่ายหรือการวางแผนภาษีของครัวเรือนในด้าน ช่วงอายุของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยทำงานที่มั่นคงและมีรายได้ประจำ เป็นวัยที่มีความตระหนักรู้ในหน้าที่ด้านภาษีมากขึ้นเมื่อเทียบกับวัยอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนที่เริ่มเข้าสู่วัยกลางคน มีความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ทางภาษีมากขึ้น เช่น การขอคืนภาษี หรือการวางแผนเพื่อลดหย่อนภาษีตามกฎหมาย ในส่วนของ ระดับการศึกษา พบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งแสดงถึงระดับความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านภาษี รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงและประเมินข้อมูลภาษีได้ด้วยตนเอง ซึ่งทำให้ผู้มีการศึกษาระดับนี้สามารถจัดการกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ด้วยตนเอง หรือเลือกใช้บริการของสำนักงานสรรพากรโดยตรงเพื่อความมั่นใจในกระบวนการ ส่วนด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ซึ่งอาจสะท้อนว่าผู้มีรายได้ในระดับนี้มีภาระทางภาษีที่มากกว่าผู้มีรายได้น้อย และมีความจำเป็นต้องวางแผนทางภาษีหรือใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีต่าง ๆ มากขึ้น การมายื่นแบบฯ ด้วยตนเองผ่านสำนักงานสรรพากรอาจเป็นทางเลือกที่เชื่อถือได้มากกว่าการยื่นผ่านระบบออนไลน์ โดยเฉพาะในกลุ่มที่ต้องการความถูกต้องและคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักตร์วี อ้อมชมภู (2566) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลังกรมวิชาการเกษตร พบว่าข้อมูลส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ได้รับการบริการตามคิวที่เท่าเทียมกันทุกคน ส่วนด้านอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจ

ในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทิน นพเกตุ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ประชาชนผู้ได้รับการที่มี อายุ รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดง รายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 จากผลการ ทดสอบ Multiple regression ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.633 สามารถทำนาย ความพึงพอใจได้ร้อยละ 62.80 (R^2 Adj = 0.628) พบว่ามีคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึง พพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน นอกจากนี้ การที่ผลทดสอบมีความสำคัญทางสถิติแสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาห้วยขวาง 1 ให้ความสำคัญในการรักษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก ในทางปฏิบัติ การเข้าใจว่าคุณภาพการให้บริการ ในแต่ละมิติส่งผลต่อความพึงพอใจ จะช่วยให้หน่วยงานสามารถจัดสรรทรัพยากรและพัฒนา บุคลากรได้ตรงจุดมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานบริการภาษี รวมถึงส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในสายตาประชาชน การทดสอบ Multiple Regression ในครั้งนี้จึงเป็น เครื่องยืนยันถึงความสำคัญของการจัดการคุณภาพการให้บริการภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สาขาห้วยขวาง 1 เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ และส่งผลดีต่อการปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีของประชาชนในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัช หวังสม (2567) ได้ ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบลลำดวนสุ รพินท์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านการดูแลเอาใจ ใส่และเห็นอกเห็นใจ และด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ เกิดจากรูปแบบของการ บริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมภายนอก วัฒนธรรมขององค์กร บรรยากาศ ที่ตั้ง อาคาร สถานที่ พื้นที่ในการให้บริการ และบทบาทของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 พบมีคุณภาพการให้บริการส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 ก่อนข้างสูง ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 สามารถนำปัจจัยในแต่ละด้านไปศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการรวมถึงสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
2. จากผลการวิจัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) มากที่สุด หน่วยงานจึงควรส่งเสริมให้มีการอบรม เพิ่มพูนความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น
3. จากผลการวิจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 เป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมให้จำนวนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น โดยผู้ใช้บริการมักจะเลือกเข้าใช้บริการสำนักงาน ที่มีความสะดวกในการเดินทางมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอ และมีวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รองรับเพียงพอให้กับผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการวิจัยครั้งนี้ ควรศึกษาปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและความเชื่อมั่นในระบบของสำนักงานเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในการใช้บริการ
2. จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า มีกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ดังนั้น เพื่อให้ครอบคลุมถึงการให้บริการของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ควรมีคำถามในงานวิจัยให้ครอบคลุมมากกว่านี้
3. จากการวิจัยครั้งนี้ ควรศึกษาวิเคราะห์ความวิตกกังวลและความเครียดของผู้ใช้บริการเมื่อต้องยื่นภาษี ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและการตัดสินใจเลือกช่องทางการยื่นภาษี วิเคราะห์ความไว้วางใจต่อหน่วยงานรัฐและผลกระทบต่อความพึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา เทียนสกุล. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการและงานวิจัย, 12(2), 45–60.

- กนกพร กองอุดม. (2566). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม. *Journal of Sustainable Social Development*, 1(2), 1-14.
- กรมสรรพากร. (2558). ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/548.html> เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2568.
- กรมสรรพากร. (2568). แนะนำเว็บไซต์หน่วยงานภายในกรมสรรพากร. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/318.html> เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2568.
- กรมสรรพากร. (2568). วิสัยทัศน์กรมสรรพากร. สืบค้นจาก <https://www.rd.go.th/19954.html> เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2568.
- เกษมณี เอี่ยมหน่อ. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารนวัตศาสตร์สหวิทยาการ*, 2(2), 17-29.
- จารุวรรณ ทองสุก. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในหน่วยงานภาครัฐ. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยรัช หวังสม, วัฒนชัย นรดี, สุรวดี วรรณูปถัมภ์, กมลทิพย์ ปริชาตินนท์, ภรณ์ หลาวทอง, สุเกียรติ ปริชาตินนท์, และ มาโนช ริทินโย (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลลำดวนสุรินทร์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 8(2), 239-246.
- ณัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์. (2560). คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 15(1), 139-148.
- พิมพ์ชนก สุขสมบูรณ์. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2566). การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). สืบค้นจาก <https://www.impressionconsult.com> เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2568.
- ภารดี เทพคายน. (2562). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของนักศึกษาคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 219-232.

- ภัทรราดี ทองสุข. (2563). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาครัฐตามช่วงวัย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 15(3), 77-89.
- ภัทรรวี อ้อมชมภู. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนัสชญาน์ โรมินทร์, นิตยา เพ็ญศิริณา, และ พรทิพย์ กิระพงษ์ (2562). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล. *วารสารวิชาการ สาธารณสุขชุมชน*, 5(4), 13-26.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ประจำปี 2562. รายงานการวิจัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก <https://www.ru.ac.th> เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2568.
- เยาวจิรา สุริจิกหงส์และ รัชดา ภักดียิ่ง. (2565). ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล แก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensam Academi*, 7(11), 1-16.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 15-28.
- ศิรินันท์ สันติธรรม. (2561). พฤติกรรมการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชนตามเพศและอายุในสำนักงานสรรพากร. *วารสารรัฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ*, 9(2), 44-56.
- สุทิน นพเกตุ. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*. 4(1), 149-158.
- สยาม ชูกร. (2560). คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว. (การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2566.
- Aday, L. A., & Andersen, R. M. (1978). *The framework is based on Andersen's model of access to health services*. In R. M. Andersen & P. L. Davidson (Eds.).
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS principles: Linking strategy to performance*. New York, NY: The Free Press.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (4th ed., 11.0 update). Boston, MA: Pearson Allyn & Bacon.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research*. *European Business Review*, 26(2), 106–121.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions, and organizations across nations* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hornby, A. S. (2000). *Oxford advanced learner's dictionary* (6th ed.). London, England: Oxford University Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2000). *Principles of marketing* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
<https://doi.org/10.1037/h0054346>
- McClelland, D. C. (1940). *Motivation: Theory and research*. New York, NY: Wiley.
- Morse, N. C. (1967). *Satisfaction in the white-collar job*. Ann Arbor, MI: University of Michigan Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
<https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Quirk, R. (1987). *Longman dictionary of contemporary English* (2nd ed.). London, England: Richard Clay.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2000). *Organizational behavior*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Hutchinson Press.
- Wallerstein, H. (1972). *A dictionary of psychology*. Baltimore, MD: Penguin.