

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม
FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF USERS OF TAX RETURN SERVICES,
REVENUE OFFICE AREA 1 NAKHON PATHOM PROVINCE*

สโรชา กัวะห้วยขวาง, มณีกัญญา นากามัทลี

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Sarocho KuaHuaikhwang, Maneekanya Nagamatsu

Southeast Asia University, Thailand

E-mail: S6441410002@sau.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับกระบวนการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) นำเสนออิทธิพลระหว่างกระบวนการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม จำนวน 385 คน ด้วยวิธีไม่อาศัยความน่าจะเป็น และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับกระบวนการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 และ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ .486 และ .515 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานะ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยกระบวนการในด้านนโยบายและการบริหารงาน ลักษณะของงาน คุณภาพการให้บริการ และความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม โดยมีค่า $R^2 = .642$ หรือคิดเป็น 64.20

คำสำคัญ: กระบวนการบริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม

* ได้รับบทความ: 16 มกราคม 2567; แก้ไขบทความ: 21 กุมภาพันธ์ 2567; ตอรับตีพิมพ์: 31 มีนาคม 2567.

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of process and the satisfaction of users of tax return services 2) to compare the satisfaction of users of tax return services, classified by personal factors, and 3) to present the influence during the process and satisfaction of users of the tax return service. This research was quantitative method. The tool used in this research was a questionnaire to collect data from 385 users who are the users of the tax return service of the revenue office area 1, Nakhon Pathom province, by non-probability sampling and purposive sampling. The statistics used in the research were frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis

The results of this research showed that 1) the level of process and satisfaction of users of the tax return service were at a high level, with an average value of 3.87 and 3.97 and a standard deviation of .486 and .515. 2) personal factors by sex, education, status influence the satisfaction of users of the tax return service at the revenue office area 1, Nakhon Pathom province at the statistically significant level of .05. and 3) the factors of process by policy and administration, nature of work, quality of service, and reliability influencing the satisfaction of users of the tax return service at the revenue office area 1, Nakhon Pathom province, have an influence value of $R^2=.642$ or 64.20.

Keywords: Service Process, Satisfaction, Revenue Office Area 1 Nakhon Pathom Province

บทนำ

กรมสรรพากรมีภารกิจในการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะ และการใช้นโยบายทางภาษีอากรเพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมต่อการพัฒนาโลกเศรษฐกิจและสังคม แต่ด้วยหลักการทำงานและการติดตามจัดเก็บภาษีในปัจจุบันของกรมสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม มีกระบวนการจัดการ และการดำเนินงานที่ซับซ้อน ทำให้การตามภาษี และการจัดเก็บจ่ายภาษีและคืนภาษีให้กับผู้มาติดต่อใช้ระยะเวลาค่อนข้างนานสืบเนื่องจากนโยบายที่ปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ตั้งแต่สถานการณ์โควิดระบาดเมื่อ พ.ศ. 2562 ส่งผลให้ลักษณะของงานที่บุคลากรได้รับมอบหมายเกิดการทำงานที่ล่าช้าขึ้น เพราะบุคลากรต้องมีการสลับกันเข้ามาทำงาน บวกกับภาระงานที่มากขึ้นจากเดิม (สุปราณี บุญประชุม, 2564) ผลคือคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้เข้ามาติดต่อไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ต้องการ และการดำเนินงานด้านจ่ายคืนภาษีที่ล่าช้า อันนำมาซึ่งการสร้างความไม่พอใจ ไม่น่าเชื่อถือขององค์กรสรรพากรเป็นอย่างมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเกิดความเสียหาย ดังนั้นผู้บริหารกรมสรรพากรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายหลังการคล้อยคของสถานการณ์

โควิด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคลากรอันนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงาน สร้างความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือกลับมาจากภาคประชาคมผู้มาติดต่อ (สุจิตรา ทองปาน, 2562)

การทำงานของกระบวนการทำงานและการให้บริการของกรมสรรพากรพื้นที่ 1 ในจังหวัดนครปฐม ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานด้านการบริการ โดย พรพรรณ เดชะศิริประภา (2562) ได้กล่าวว่า กระบวนการทำงาน คือ สิ่งที่เป็นระบบต่อการทำงานและมีลำดับขั้นตอน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว คล่องแคล่ว และสามารถบรรลุผลสำเร็จของขั้นออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ สุปราณี บุญประชุม (2564) ยังได้กล่าวว่า กระบวนการในการทำงาน คือ การปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสุข ความสะดวกสบาย เกิดความพึงพอใจอันเป็นการกระทำที่มาจากหัวใจในความต้องการให้บริการของบุคลากรภายในองค์กรด้านการบริการด้วยความปรารถนาดี ความมีน้ำใจ รวมไปถึงการให้ความเป็นธรรมเสมอภาคต่อการไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลที่เข้ามาใช้บริการ (พรพรรณ เดชะศิริประภา 2562) ซึ่งในกระบวนการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐมที่ได้ให้บริการแก่ภาคประชาชนนั้นสำหรับการเข้ามาติดต่อเองและการติดต่อผ่านแอปพลิเคชัน พบว่า ผู้ขอคืนภาษีที่ลงทะเบียนสมัครพร้อมเพย์ที่ผู้ด้วยเลขบัตรประชาชน และเลือกวิธีการคืนเงินผ่านพร้อมเพย์ไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานผ่านการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน รวมถึงความผิดพลาดจากการสื่อสารผ่านทางข้อความของแอปพลิเคชัน ส่งผลให้เกิดความกังวลด้านความปลอดภัยในการชำระภาษีและการขอภาษีคืนที่อาจถูกโจรกรรมข้อมูลหรือทรัพย์สิน เกิดความไม่มั่นใจต่อระบบการคืนเงินภาษี (ไมตรี เขาวนา และรุจิภาญจน์ สานนท์, 2563) รวมไปถึงการให้คำแนะนำต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ในระบบที่ไม่สามารถดำเนินการอย่างทันท่วงทีทำให้การร้องเรียนเกิดขึ้น จากการที่ขั้นตอนการวิเคราะห์ของแอปพลิเคชันมีการขอเอกสารเพิ่มเติม หรือการนำส่งเอกสารที่ล่าช้า และการคืนเงินที่ไม่ตรงกับวันที่ระบุ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการชำระภาษีเป็นอย่างมาก (ฟ้าพิณธ์ ฟ้าวิชญกุล, 2562)

จากข้างความข้างต้น กรมสรรพากรได้มีการแก้ไขการดำเนินนโยบายกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดทั้งผู้ที่เข้ามาติดต่อและทางแอปพลิเคชันผ่านการสร้างความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีในการเสียภาษีเพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการเก็บภาษี (นิชานันท์ ขาวนา, 2559) ถึงแม้ว่ากรมสรรพากรจะมีนโยบายประชาสัมพันธ์การรณรงค์ให้ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามีความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำคู่มือแนะนำการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้เสียภาษี การแนะนำการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ของกรมสรรพากร การจัดสัมมนาภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาให้กับผู้เสียภาษี การเปิดบริการแนะนำการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางโทรศัพท์ (Call Center) และ Web Chat (กรมสรรพากร, 2560) แต่ก็ยังมีผู้เสียภาษีอาจมีจำนวนมากที่ยังคงยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขของกฎหมายภาษีในแต่ละปี ทำให้ผู้บริหารต้องมีการวางแผนนโยบายเพื่อรับมือตลอดทุกปี เพื่อให้การดำเนินการจัดเก็บภาษีเกิดความราบรื่น และให้สามารถจัดเก็บภาษีให้ได้มากที่สุด พร้อมทั้งต้องสร้างความเข้าใจในการใช้งานการยื่นภาษีผ่าน

ช่องทางระบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้เข้ามาติดต่อเกิดความพึงพอใจต่อการเข้ามาติดต่อในการทำธุรกรรมภายใน กรมสรรพากรมากที่สุด รวมทั้งยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กลับมาสู่สำนักสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม อันจะทำให้บุคลากรเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต (ฟาร์พินท์ ฟาภิษฐกุล, 2562)

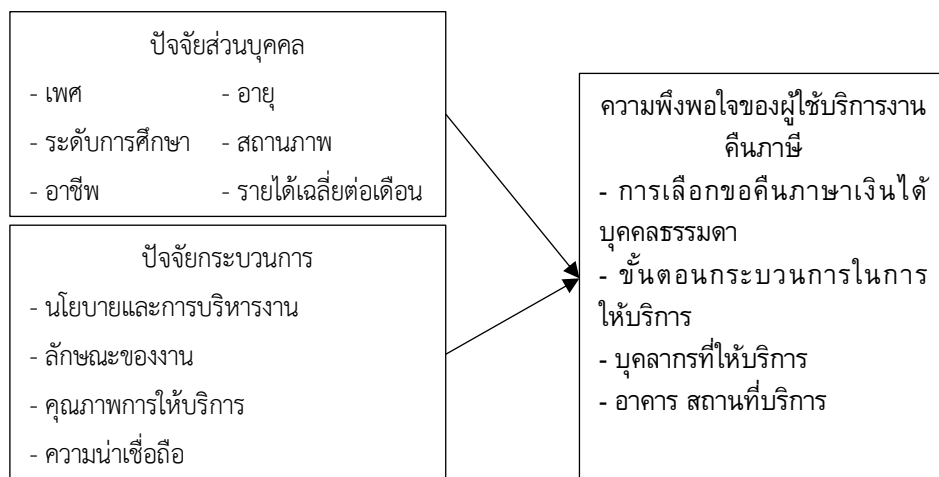
จากปัญหาของกระบวนการในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักสรรพากรในพื้นที่ 1 นครปฐม พบ ปัญหาหลักคือเรื่องของกระบวนการในการให้บริการอันนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการติดต่อชำระและ ขอคืนภาษี ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการทำวิจัยครั้งนี้เพราะความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการจะส่งผลต่อกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดทำงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม” ขึ้น เพื่อนำ งานวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการภายในสำนักงานสรรพากรเพื่อให้ผู้เข้ามาติดต่อ เกิดความพึงพอใจและสร้างความน่าเชื่อถือให้กลับมาสู่สำนักงานสรรพากรต่อไป โดยรายละเอียดในการวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับกระบวนการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม แยกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล
3. นำเสนออิทธิพลระหว่างกระบวนการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากร พื้นที่ 1 นครปฐม

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ จากการทบทวนวรรณกรรมมากำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาตัวแปรต้น คือ ปัจจัยกระบวนการ ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ส่งต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคีนภาษี ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านอาคาร สถานที่บริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการงานคีนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่ชัดเจนได้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการงานคีนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม จำนวน 385 คน ตามแนวคิดของ Cochran et al., (1953) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแสดงสูตรคำนวณกลุ่มประชากร ได้ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n แทนค่าของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย

P แทนค่าสัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม (0.5)

Z แทนค่าความมั่นใจระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% (0.05)

d แทนค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่เกิดขึ้น = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่จำนวน 385 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างและพัฒนาขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับปัจจัยกระบวนการ ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะของงาน คุณภาพการให้บริการ และความน่าเชื่อถือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคินภาชี ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ การเลือกขอคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ และอาคาร สถานที่บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

โดยในส่วนที่ 2-3 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert Scale (Likert, 1932) สามารถอธิบายได้ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ผลคะแนนที่ได้จากการสำรวจนั้น จะนำมาทำการวิเคราะห์และแปลผลความหมายค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญ โดยการให้คะแนนแต่ละระดับ มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ Best, (1977)

$$\begin{aligned} \text{ความห่างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การวัดผลค่าคะแนนเฉลี่ย

ผลเฉลี่ย	4.21–5.00	ระดับมากที่สุด
ผลเฉลี่ย	3.41–4.20	ระดับมาก
ผลเฉลี่ย	2.61–3.40	ระดับปานกลาง
ผลเฉลี่ย	1.81–2.60	ระดับน้อย
ผลเฉลี่ย	1.00–1.80	ระดับน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยมีขั้นตอนดังนี้

1 การเก็บข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด บทความ งานวิจัย วารสารทางการวิจัย และค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำมากำหนด นิยามศัพท์ และออกแบบข้อคำถาม

2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นส่งผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิง เนื้อหา (Content Validity) รายข้อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยการ หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งในการทำ IOC ครั้ง นี้ ทุกข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อ จากนั้นนำไปทำการทดสอบค่า Tryout 30 ชุด จากผู้ใช้บริการงาน คีนภาชีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม ที่นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ซึ่งได้ค่า Tryout ของ ปัจจัยกระบวนการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคีนภาชี อยู่ที่ .810 และ .899

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำการผ่านการแจกแบบสอบถามภายในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2565 ที่แบบสอบถามจำนวน 385 ฉบับ

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะตัวแปร ต้นและตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคีนภาชี

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่าง กันของตัวแปร t-test การวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างมากกว่าสองกลุ่ม โดยการหาค่าเฉลี่ย F-

test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับวิเคราะห์กระบวนการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม จาก 385 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 223 คน (ร้อยละ 57.9) อายุอยู่ระหว่าง 30-35 ปี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 32.5) การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 190 คน (ร้อยละ 49.4) อยู่ในสถานภาพสมรส จำนวน 201 คน (ร้อยละ 52.2) ทำงานอาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 129 คน (ร้อยละ 33.5) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,000-35,000 บาท จำนวน 128 คน (ร้อยละ 33.2)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับกระบวนการ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับกระบวนการ โดยรวม

ปัจจัยกระบวนการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.86	.597	มาก
ด้านลักษณะของงาน	3.88	.576	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.92	.609	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.85	.617	มาก
รวม	3.87	.486	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า กระบวนการของงานบริการคืนภาษีสรรพากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D.=.486) เมื่อพิจารณาตามรายด้านโดยเรียงลำดับตามเกณฑ์จากมากไปหาน้อย สามารถกล่าวได้ว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$, S.D.=.609) รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, S.D.=.596) รองลงมา คือ ด้านนโยบาย และการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, S.D.=.597) รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$, S.D.=.617) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี โดยรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ	3.99	.613	มาก
ด้านขั้นตอนกระบวนการ	3.94	.618	มาก
ด้านบุคลากร	3.92	.648	มาก
ด้านอาคาร สถานที่บริการ	4.05	.593	มาก
รวม	3.97	.515	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$, S.D.=.515) เมื่อพิจารณาตามรายด้านโดยเรียงลำดับตามเกณฑ์จากมากไปหาน้อย สามารถกล่าวได้ว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านอาคาร สถานที่บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=.593) รองลงมา คือ ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, S.D.=.613) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, S.D.=.618) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$, S.D.=.648) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐมที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม

ปัจจัยส่วนบุคคล	t-test	F-test	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี
เพศ	3.521		.000*
อายุ		.597	.702
ระดับการศึกษา		5.067	.007*
สถานภาพ		3.037	.049*
อาชีพ		.333	.893
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		.355	.841

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 ซึ่งสนับสนุนงานวิจัย ในขณะที่ด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 2 กระบวนการของงานบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม

เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้ Enter Method

ตัวแปร		Unstandardized Coefficient B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		.700	.128		5.489	.000
นโยบายและการบริหาร	(X1)	.049	.054	.057	.900	.369
ลักษณะของงาน	(X2)	.028	.056	.031	.501	.617
คุณภาพการให้บริการ	(X3)	.099	.055	.117	1.800	.073
ความน่าเชื่อถือ	(X4)	.765	.137	.722	5.585	.000*
R=.801		R ² =.642		F=170.268*		
SE _{est} =.310		R ² _{adj} =.638		a=.700		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 องค์ประกอบ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ (X4=.722) ซึ่งส่งผลในทางบวก ส่วนตัวแปรที่เหลืออีก 3 องค์ประกอบ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y=a +b(X_1) +b(X_2) +b(X_3) +b(X_4)$$

แทนค่าได้ดังนี้

$$Y=.700 +.049(X_1) +.028(X_2) +.099(X_3) +.765(X_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z=.057(Z_1) +.031(Z_2) +.117(Z_3) +.722(Z_4)$$

สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยกระบวนการในด้านนโยบาย และการบริหารงาน ลักษณะของงาน คุณภาพการให้บริการ และความน่าเชื่อถือ สามารถพยากรณ์อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐมในภาพรวมจากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายจากการปรับแก้ของ R Square กำลังสอง (R^2) โดยมีค่าเท่ากับ .642 หรือคิดเป็น 64.20 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม” โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็น 2 ส่วน คือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม (2) ปัจจัยกระบวนการของงานบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม

1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่

1 นครปฐม

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานะ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน พบว่า ทางสรรพากรได้มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกับบุคคลทุก ๆ คนที่เข้ามาใช้บริการ จึงส่งผลให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หากแต่ด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานะที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างแตกต่างกัน กล่าวได้ว่าช่วงที่ทำการศึกษา เพศชาย ที่มีสถานะสมรส และระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความต้องการต่อการชำระภาษีและขอคืนภาษีเพื่อจัดการกับเงินและนำเงินที่ได้ไปใช้จ่ายในครอบครัวมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พาริณท์ พาศิณกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอ ลี้ จังหวัดลำพูน กล่าวว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย และระดับการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา ทองปาน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคือปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2 ปัจจัยกระบวนการของงานบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม

ปัจจัยกระบวนการในด้านนโยบาย และการบริหารงาน ลักษณะของงาน คุณภาพการให้บริการ และความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐมในภาพรวมจากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายจากการปรับแก้ของ R Square กำลังสอง (R^2) โดยมีค่าเท่ากับ .642 หรือคิดเป็น 64.20 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจจากการที่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรสรรพากรได้มีการวางระบบในการทำงานเป็นอย่างดี มีการรักษาความลับส่วนบุคคล ทักษะในการทำงานของเจ้าหน้าที่และความใส่ใจ หากผู้เข้ามาติดต่อเกิดปัญหาต่อการขอชำระภาษีหรือเงินคืนภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา ทองปาน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคือ การบริการของแอปพลิเคชันในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ นโยบายการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระพีพร แก้วเจริญ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยในการบริการ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ความเป็นรูปธรรม นโยบายการให้บริการ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์ วงศ์วนิช (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก กล่าวว่า ปัจจัยการบริการในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า นโยบายในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม พบว่า ผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม ให้ความสำคัญต่อความน่าเชื่อถือของสำนักงานสรรพากรมากที่สุด เพราะทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการความน่าเชื่อถือของบุคลากรภายในองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากความเป็นธรรมในการให้บริการ ในขณะที่ด้านนโยบายและการบริหารลักษณะของงาน และคุณภาพการให้บริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นผลมาจากข้อกำหนดดังกล่าวเป็นเรื่องของบุคลากรภายในองค์กรที่ผู้บริหารได้ทำการสั่งการและอบรมบุคลากรของตนเอง ซึ่งผู้เข้ามาใช้บริการไม่สามารถรับทราบในเรื่องดังกล่าวได้ นอกจากจะมีเป็นประกาศออกมาให้รับรู้ผ่านการประชาสัมพันธ์ในวิธีการดำเนินงานของบุคลากรภายในองค์กร ดังนั้นหากต้องการให้คุณภาพการบริการ ลักษณะของงาน และนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการ ผู้บริหารควรมีการจัดการประชาสัมพันธ์ การประกาศให้กับผู้เข้าใช้บริการได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านเว็บไซต์ หรือแผ่นป้ายหน้าสำนักงาน

สรุป

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม” สามารถสรุปได้ว่า ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับกระบวนการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม ทั้ง 2 ปัจจัยอยู่ในระดับมาก วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐมแตกต่างกัน ในขณะที่ด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐมไม่แตกต่างกัน วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัจจัยกระบวนการสามารถพยากรณ์อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม โดยมีค่าเท่ากับ .642 หรือคิดเป็น 64.20 เปอร์เซ็นต์

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ ดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของปัจจัยกระบวนการของงานบริการคืนภาษีสรรพากร เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ซึ่งอยู่ในลำดับท้ายที่สุด ในข้อ ระบบการคืนเงินภาษี รักษาความลับของผู้เข้าใช้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งอยู่ในลำดับท้าย ทางพื้นที่สรรพากรต้องมีการทำการประกาศติดป้าย หรือการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของมาตรการในการรักษาข้อมูลความลับส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการ โดยมีความยึดมั่นว่าจะไม่มีการถูกลอบนำไปใช้งานอื่น ๆ

2. จากผลการศึกษาของตัวชี้วัดของปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม เมื่อพิจารณาผลการวิจัย พบว่า ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ซึ่งอยู่ในลำดับท้ายสุดในข้อ เจ้าหน้าที่มีหัวใจมุ่งมั่นในการให้บริการ ซึ่งอยู่ในลำดับท้ายที่สุด ทางสำนักงานสรรพากรควรมีการอบรมเพื่อให้พนักงานมีใจในการรักการบริการ และมุ่งมั่นต่อการให้บริการผู้เข้ามาติดต่อเพิ่มขึ้น เพราะพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ดี เป็นเสมือนหน้าต่างขององค์กร หากบริการได้ดี ข้อร้องเรียนต่าง ๆ จะลดลงไป และผู้เข้ามาใช้บริการจะเกิดความยินดี ความพึงพอใจ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 นครปฐม เพิ่มเติมที่อาจเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการอันทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานคืนภาษีมากยิ่งขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากการทำแบบสอบถามปลายปิด เช่น การให้การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็นและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานสรรพากรมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (1 เมษายน 2560). *ความรู้ เรื่องภาษี*. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2565, จาก <http://www.rd.go.th>.
- นิชนันท์ ขาวนา. (2559). *ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต*. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 1 ชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพรรณ เดชะศิริประภา. (2562). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10. กาคันคว้ออิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฟ้ารณิศา ฟ้าวิชญกุล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นภาษีแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้มีเงินได้ในเขตอำเภอสี จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ไมตรี เชาวนา และรุจิภาญจน์ สานนท์. (2563). *การประเมินการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ส่งออก กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 27. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 2(1), 1-13.

- ระพีพร แก้วเจริญ. (2562). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุจิตรา ทองปาน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุปราณี บุญประชุม. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรีย์ วงศ์ฉนิช. (2561). ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เสียภาษีในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education* (3rd ed). New Jersey: Prentice-hall Inc.
- Cochran, W. G., Mosteller, F., & Tukey, J. W. (1953). Statistical problems of the Kinsey report. *Journal of the American Statistical Association*, 48(264), 673-716.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*. 22(140), 1-55.