

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่
สาขาห้วยขวาง 1

SERVICE USER EXPECTATIONS AND SERVICE QUALITY OF STAFF AFFECTING
SATISFACTION OF SERVICE USER IN FILING INCOME TAX RETURNS AT THE
HUAIKHWANG 1 AREA REVENUE BRANCH OFFICE

เฟื่องฟ้า พรายสี

Fueangfa Phraisee

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1.เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ 2.เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4.เพื่อศึกษาอิทธิพลของความคาดหวังและคุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 สุ่มตัวอย่าง จำนวน 418 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสแกน QR code ตอบทาง Google formและผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) หรือ MRA

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงานมาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน และความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ตามลำดับ

สำหรับระดับคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริการ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

สำหรับอิทธิพลของความคาดหวังและคุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและ

คุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ด้านความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 53.70 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ด้านความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพของการให้บริการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Abstract

This independent research aims to study 1. To study the level of expectations of service users filing income tax returns. 2. To study the quality level of service provided by officials 3.To study the level of satisfaction of service users. 4. To study the influence of expectations and service quality that affect service users' satisfaction in filing income tax returns. The sample group used in this research included 418 people who came to use the services at the Huai Khwang Area Revenue Office, Huai Khwang Branch 1, using a questionnaire as a tool for collecting data. The respondents were asked to scan a QR code to answer via Google form and the researcher collected them to analyze the data using descriptive statistics. which includes Frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Data analysis using inferential statistics consists of Multiple Regression Analysis (MRA) or MRA.

The results of the study found that the level of expectations of service users in filing income tax returns. Overall, it is at a high level. When considering each aspect, it was found that expectation of effort towards action or performance came first, followed by expectation of action and result or result of performance. and expectations of the value of the results, respectively.

For the quality level of service provided by the staff Overall, it is at the highest level. When considering each aspect, it was found that the concrete aspect of the service Comes first, followed by reliability in service. Compassionate aspect Response to service needs in terms of building confidence for service users, respectively

The overall satisfaction level of service users is at the highest level. When considering each aspect, it was found that services were provided equally. is the first priority,

followed by providing quick and timely service Providing adequate service Continuous service Providing services progressively

For the influence of expectations and service quality that affect service users' satisfaction in filing income tax returns. The results of the hypothesis testing found that the expectations of service users and the quality of service provided by officials In terms of sympathy Expectation of the value of the results Expectation of effort towards action or performance Concrete aspect of service It has a positive effect on the satisfaction of service users in submitting income tax returns at the Area Revenue Office, Huai Khwang 1 Branch, and can explain 53.70 percent of the variance in user satisfaction at the significance level of 0.05. that the expectations of service users and the quality of service provided by staff in terms of compassion It has the greatest effect on the satisfaction of service users. Next is the expectation of the value of the results. Expectation of effort towards action or performance and the concreteness of the service, respectively.

Keywords: Quality of service, expectations Service user, satisfaction

บทนำ

การจัดเก็บภาษีเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นเพื่อให้ประเทศนำรายได้ที่จัดเก็บภาษีได้มาบริหารประเทศพัฒนาขับเคลื่อนให้เจริญก้าวหน้าสืบไป โดยการจัดเก็บภาษีได้มีการมอบหมายหน้าที่ให้กรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยราชการระดับกรม อยู่ในสังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศของประชาชนตามประมวลรัษฎากร นำส่งรายได้ที่จัดเก็บได้ให้แก่รัฐบาล เพื่อใช้ในการพัฒนาประเทศโดยภาษีที่กรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บคือ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ และภาษีอากรตามกฎหมายอื่น อันได้แก่ พระราชบัญญัติอากรรังนก อีแอ่น พ.ศ. 2482 พระราชบัญญัติภาษีเงินได้ปิโตรเลียม พ.ศ. 2514 เป็นต้น

สำนักงานสรรพากรได้ตั้งกระจายอยู่ทุกพื้นที่ ทั่วประเทศไทย เพื่ออำนวยความสะดวก และง่ายต่อการเข้าถึงประชาชนในทุกเขต เพื่อการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมาย ประกอบด้วย กรมสรรพากรส่วนกลาง สรรพากรภาค

12 ภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 119 พื้นที่ และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 850 สาขา

การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามเป้าหมายคือภารกิจหลัก ทำหน้าที่หลักเกี่ยวกับ การเก็บภาษี การเสนอแนวทางและนำนโยบายทางภาษีอากรมาใช้ เพื่อเก็บภาษีให้ได้ภาษีตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการการพัฒนาประเทศ และสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี ซึ่งกรมสรรพากรยังให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้เสียภาษีอากร ให้ได้รับการบริการที่ดี เกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่ด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก จึงทำให้เกิดการร้องเรียนเรื่องการบริหารบ่อยครั้ง ดังนั้น ความเต็มใจในการให้บริการ การสื่อสารข้อมูล ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพัฒนา และมีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง เพื่อให้ได้ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือ ซึ่งเสี่ยงสะท้อนจากผู้รับบริการ เป็นข้อมูลสำคัญที่จะทำให้เห็นถึงข้อบกพร่องขององค์กร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีเงินได้ในพื้นที่เขตห้วยขวาง โดยเจ้าหน้าที่ที่สาขาจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสีย

ภาษีเงินได้ของผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไปในพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบและประชาชนที่สะดวกมาใช้บริการทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาและช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องภาษีเงินได้ต่าง ๆ แก่ประชาชนและนักธุรกิจในพื้นที่ ในกระบวนการให้บริการทางภาษี เจ้าหน้าที่สาขาห้วยขวาง 1 อาจพบปัญหาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจมีต้นทางมาจากความต้องการที่ไม่ชัดเจนหรือการสื่อสารที่ไม่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ ข้อมูลไม่ชัดเจน ความไม่พึงพอใจในการสื่อสาร คุณภาพบริการที่ต่ำ ขาดความสามารถในการแก้ไข ปัญหา ขาดความยืดหยุ่น และปัญหาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นประเด็นที่มีผลกระทบต่อบริการและความพึงพอใจของประชาชน ต่อไปนี้คือบางปัญหาที่สามารถพบเจอได้แก่ การบริการที่ไม่มีมาตรฐาน การตอบสนองที่ช้าขาดความยืดหยุ่น การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหา ขาดความน่าเชื่อถือ เป็นต้น ปัญหาเกี่ยวกับความคาดหวังและคุณภาพในการให้บริการมีความสำคัญมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ไม่ตรงตามคาดหวังหรือมีปัญหาในกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ อาจส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ทำให้ผู้ใช้บริการสูญเสียความไว้วางใจและอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพากร และยังมีปัญหาอีกหลายประการที่พบเจอเช่น ด้านความซับซ้อนในกระบวนการ คือกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ อาจมีความซับซ้อนที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่เข้าใจ ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนไม่เข้าใจกฎหมายทางภาษีหรือกระบวนการทางภาษี การรอนานในระหว่างกระบวนการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ ระบบออนไลน์ที่ไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก การให้บริการที่มีความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ต้องมีการพัฒนาระบบ, การให้ข้อมูลที่ชัดเจน, และการให้บริการลูกค้าที่ดีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ ผู้ใช้บริการที่ต้องการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้มีความคาดหวังต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสบการณ์ของพวกเขาในกระบวนการนี้ต่างกันออกไป เช่น

ความรวดเร็ว ความสะดวก ความชัดเจน และไม่ซับซ้อน ใช้งานง่ายและมีขั้นตอนที่ชัดเจน ความถูกต้องของข้อมูลและไม่มีข้อผิดพลาด มีคำอธิบายและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษี ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีคำถามหรือไม่เข้าใจเรื่องภาษี ความปลอดภัยของข้อมูลทั้งเรื่องข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทางการเงินถูกปกป้องอย่างเหมาะสม มีระบบที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูงและการดูแลข้อมูลที่เก็บไว้ การให้บริการลูกค้าที่ดี มีคุณภาพมีการตอบสนองต่อคำถาม การแก้ไขปัญหา และการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมืออาชีพ บางครั้งเจ้าหน้าที่อาจไม่ทำงานอย่างเป็นมืออาชีพหรือไม่ตรงตามมาตรฐานที่ควรเป็น ด้านความเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ขาดความเอาใจใส่ต่อความต้องการและข้อกำหนดของผู้มาใช้บริการ ด้านการให้บริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ขาดความสามารถในการให้บริการลูกค้าหรือการตอบสนองที่ช้า ด้านการใช้เทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีที่ไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการ

ในทางปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาต่างๆนี้อาจต้องผ่านการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่และผู้บริหารสำนักงานสรรพากร โดยการจัดทำแผนปฏิบัติการที่เน้นไปที่การพัฒนาคุณภาพบริการ และการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ในสาขา

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อการยื่นแบบผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา และคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้หน่วยงานที่ผู้วิจัยสังกัดนำผลการศึกษาที่ผู้วิจัยได้ มาพัฒนาในเรื่องการให้บริการและระบบการยื่นแบบให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

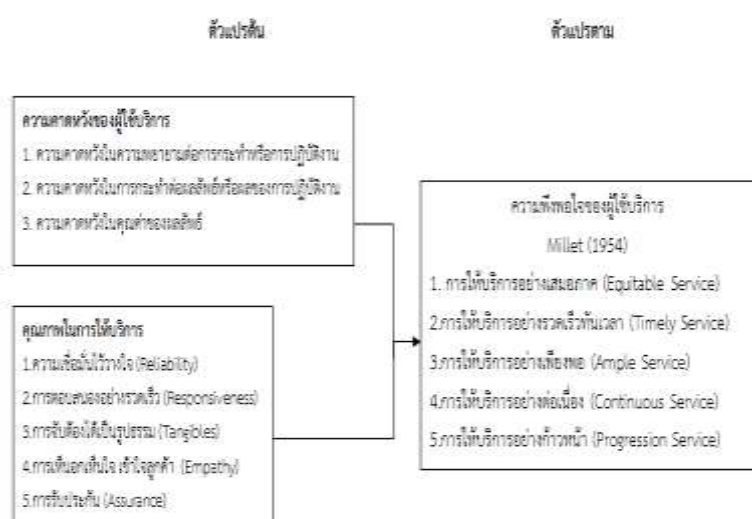
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความคาดหวังและคุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

สมมติฐานการวิจัย

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขรูปแบบการให้บริการ และเสริมสร้างความพึงพอใจในด้านต่าง
3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการ สำหรับส่วนงานบริการภาครัฐหรือผู้ที่สนใจในครั้งต่อไป
4. ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยข้างต้นสามารถนำข้อมูลในการวิจัยไปศึกษา วางแผน และพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและประชาชนที่ต้องการใช้ข้อมูล

แนวคิด/ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
Katz Elihu and Brenda Danet (1978, อ้างถึงใน วิจารณ์ สุขสวัสดิ์เสรีกุล, 2559) กล่าวว่า หลักในการให้บริการประชาชน มีหลักปฏิบัติ ดังนี้

1.ควรให้การบริการเฉพาะ เรื่องงานเท่านั้น (Specification) หมายถึงผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง ควรติดต่อสื่อสารกันเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของการให้บริการ

2.ควรให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาค (Universality) หมายถึงผู้ให้บริการไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ความปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

3.ไม่ควรอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องระหว่างให้บริการ (Affective neutrality) หมายถึงในการให้บริการทุกครั้งไม่ควรเอาความรู้สึกส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง ใช้หลักการความถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล ไม่เอาอารมณ์เป็นที่ตั้ง ไม่หาเหตุขวนทะเลาะวิวาท เสียงดัง กับผู้มารับบริการ ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีเหตุและผล

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
Parasuraman,Zeithaml,and Berry(1988) อ้างถึงใน นุจรี คนทาและไพโรจน์ รัตนบุรี,2019 หน้า 3 ในวารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงปีที่ 2 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม2562 กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่กระทำลงไปแล้วเกิดผลกระทบด้านจิตใจของผู้มาใช้บริการจะแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability)
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)
3. การจับต้องได้เป็นรูปธรรม (Tangibles)
4. การเห็นอกเห็นใจ เข้าใจลูกค้า (Empathy)
5. การรับประกัน (Assurance)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
Bartal and Matin (อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540 หน้า 26) ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้ว โอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นกรคิดก่อนจะทำสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2) ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3) ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางทีเรียกว่า VET Theory

ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน

สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาองค์ประกอบภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2554: หน้า 229) อธิบายว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ซึ่งเขาเห็นว่าวัตถุประสงค์นี้มีความสำคัญมากที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องถือเป็นแนวทาง พร้อมกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

1.การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมและความตรงไปตรงมาในการบริหารงานของภาครัฐที่ให้ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มีถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ประชาชนทุกคนจะต้อง

ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ

2.การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely service) หมายถึง ความตรงต่อเวลาเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการสาธารณะ โดย Millett เห็นว่า ความไม่ตรงต่อเวลาของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ

3.การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีสถานที่และจำนวนผู้ให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม ซึ่ง Millett เห็นว่า ความตรงเวลาและความเสมอภาคจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนของผู้ให้บริการที่น้อยจนเกินไปไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ และสถานที่ตั้งไม่เอื้ออำนวยให้แก่ผู้รับบริการ

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง บริการที่ยืดหยุ่นและให้ความสำคัญของสาธารณะเป็นหลัก มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง โดยไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบในการบริหารและการจัดเก็บภาษีอากร คือ แขวงสามเสนนอก มีประชากรในพื้นที่ 36,981 คน และแขวงห้วยขวาง มีประชากรในพื้นที่ 27,109 คน (ข้อมูลประชากรสำนักงานเขตห้วยขวาง, ปรับปรุง ธ.ค. 2565) รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 64,090 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 กำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณ Taro Yamane คือ จำนวน 418 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับและตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามซึ่งสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการตรวจสอบข้อมูล (Editing) ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) ประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) มาวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการ ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ใช้วิธีประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และนำผลของความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ไปพยากรณ์ค่าตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อที่ได้ ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ วิเคราะห์สรุปปัญหาหรือข้อเสนอแนะซึ่งมีเนื้อหาคล้ายกัน โดยบรรยายเชิงพรรณนา

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

ผลการศึกษาหรือผลการวิจัย

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมคุณภาพของผู้ให้บริการ

คุณภาพของผู้ให้บริการ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
				ความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	418	4.44	0.65	มากที่สุด	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	418	4.41	0.65	มากที่สุด	2
3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	418	4.39	0.64	มากที่สุด	3
4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	418	4.38	0.64	มากที่สุด	4
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ	418	4.41	0.63	มากที่สุด	2
Total	418	4.41	0.60	มากที่สุด	

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับคุณภาพของผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่หนึ่ง คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (\bar{X} = 4.44, S.D. = 0.65) ลำดับที่สองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ด้านด้านความเป็นด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.65) และด้านความเห็นอกเห็นใจ (\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.63) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.64) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
				ความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน	418	4.33	0.63	มากที่สุด	1
2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน	418	4.33	0.62	มากที่สุด	1
3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์	418	3.92	0.58	มาก	2
Total	418	4.19	0.56	มาก	

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.19, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่หนึ่งเท่ากับ 2 ด้าน คือ ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.63) และ ด้านความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.62 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ (\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	N	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	418	4.40	0.63	มากที่สุด	1
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	418	4.38	0.63	มากที่สุด	2
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	418	4.38	0.63	มากที่สุด	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	418	4.36	0.64	มากที่สุด	3
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	418	4.34	0.64	มากที่สุด	4
Total	418	4.37	0.59	มากที่สุด	

จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.63) ลำดับที่สองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.63) และด้านด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.63) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.64) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน: สมมติฐานความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางตารางค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (n=418)

ตัวพยากรณ์	Unstandardized	standardized	t	Sig.	
	Coefficients				
	B	Std. Error	Beta (β)		
ค่าคงที่	0.932	0.159		5.846	0.000
ด้านความเป็นเอกภังใจ (X ₁)	0.237	0.059	0.254	3.995	0.000*
ด้านความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ (X ₂)	0.219	0.050	0.216	4.373	0.000*
ด้านความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน (X ₃)	0.173	0.045	0.184	3.822	0.000*
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X ₄)	0.178	0.051	0.196	3.457	0.001*
R = 0.733; R ² adjust = 0.537; F = 119.795; Sig = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ตามตาราง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ด้านความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 53.70 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ด้านความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 46.30 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่นำมาศึกษา โดยสามารถเขียนสมการทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

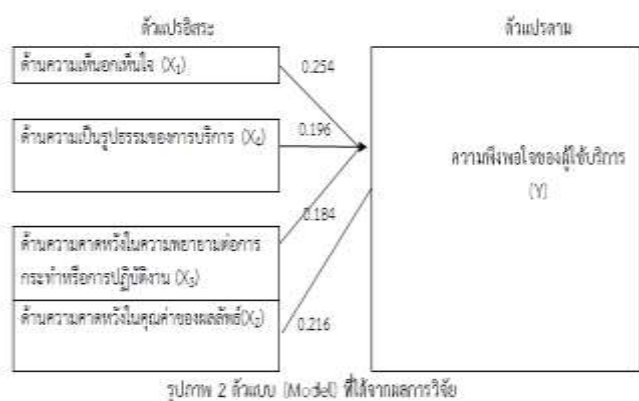
สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$Y = 0.932 + 0.237X_1 + 0.219X_2 + 0.173X_3 + 0.173X_4$$

สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$$ZY = 0.254ZX_1 + 0.216ZX_2 + 0.184ZX_3 + 0.196ZX_4$$

เมื่อ Y คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 X_1 คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ
 X_2 คือ ด้านความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์
 X_3 คือ ด้านความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน
 X_4 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 และในที่นี้สามารถเขียนตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้



การอภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับความคาดหวังในด้านความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงานและความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์

สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. ความคาดหวังในด้านความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีความรู้ ความสามารถ พยายามให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างเต็มความสามารถ รวมถึงสามารถตอบข้อสงสัยต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยพรชัย ศรีวิเชียร (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย โดยพบว่าความคาดหวังของความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน (Effort-Performance Expectancy

ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความคาดหวังในด้านคุณค่าของผลลัพธ์ สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าการให้บริการในปัจจุบันควรมีการพัฒนาขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับอดีต ความประทับใจต่อการใช้บริการในอดีตส่งผลต่อการเลือกใช้บริการในปัจจุบัน และรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีจากสื่อต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นคร ธนตพรกุล (2559) ที่พบว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน ไม่มีอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อการรับรู้คุณภาพการรับรู้ คุณค่า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน

2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่คุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการผู้เสียภาษี ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 พบว่าคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพในการให้บริการเป็นอย่างมาก โดยมุ่งเน้นให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ

1. จากผลการวิจัยพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าสถานที่การให้บริการ มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ สัญลักษณ์ป้ายที่บ่งบอกสิ่งๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการ แบบฟอร์ม เอกสารอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ได้ให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีสัญลักษณ์และป้ายที่บ่งบอกตำแหน่งและจุดให้บริการอย่างชัดเจน ให้บริการแบบฟอร์มและเอกสารที่จำเป็นให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อคุณภาพในการให้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตชนก อุดแก้ว. (2562). ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ด้านความเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมา

เป็นอันดับแรก รวมถึงเจ้าหน้าที่สนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี อีกทั้งปฏิบัติกับผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียม แสดงให้เห็นว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ใส่ใจในการแก้ไขปัญหา และให้บริการอย่างเท่าเทียมสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดชนก อุดแก้ว. (2562). ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการก็อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะให้ความสำคัญกับ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่มาเป็นลำดับแรก รวมถึง การทำงานอย่างรอบคอบ ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำความรู้ ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดชนก อุดแก้ว. (2562). ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการมาเป็นลำดับแรก รวมถึง การที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดชนก อุดแก้ว. (2562). ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ดี ตรงประเด็น มาเป็นลำดับแรก รวมถึง รักษาความลับ ให้คำปรึกษาได้ มีความรู้ ความชำนาญกับงาน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ห้วยขวาง 1 ให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้สึกมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ชัดเจน ตรงประเด็น รักษาความลับของผู้ใช้บริการ และมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดชนก อุดแก้ว. (2562). ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์พงษ์ โกศลนิตติวงษ์และ สุเมธ ฐวดารตราตระกูล (2566). ที่ได้ศึกษากระบวนการวิจัย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมใน ภาค 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะให้ความสำคัญกับ ความพึงพอใจต่อการจัดลำดับการให้บริการมาเป็นลำดับแรก รวมถึงการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์พงษ์ โกศลนิตติวงษ์และ สุเมธ ฐวดารตราตระกูล (2566). ที่ได้ศึกษากระบวนการวิจัย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมใน ภาค 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาก็คืออยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจต่อความตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่มาเป็นลำดับแรก รวมถึงการให้บริการที่ความรวดเร็ว ทันใจ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อ

ความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ พงษ์ โกศลนริตติวงศ์และ สุเมธ ชูดาราทระกูล (2566). ที่ได้ศึกษากระบวนการวิจัย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมใน ภาค 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะให้ความสำคัญกับ ความพึงพอใจต่อจำนวน เคาน์เตอร์รับชำระเงินสำหรับให้บริการแก่ผู้เสียหาย มาเป็น ลำดับแรก รวมถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการแก่ ผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการ ให้บริการที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์พงษ์ โกศลนริตติวงศ์ และ สุเมธ ชูดาราทระกูล (2566). ที่ได้ศึกษากระบวนการวิจัย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมใน ภาค 7 ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะให้ความสำคัญกับ ความพึงพอใจต่อการ ตอบสนองการบริการของเจ้าหน้าที่ มาเป็นลำดับแรก รวมถึง ภาพรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ กรณ์พงษ์ โกศลนริตติวงศ์และ สุเมธ ชูดาราทระกูล (2566). ที่ได้ศึกษากระบวนการวิจัย ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมใน ภาค 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะให้ความสำคัญกับ ความพึงพอใจต่อป้าย บอกรายละเอียดต่างๆในการเสียหาย และข้อสงสัยที่ท่าน ต้องการทราบ มาเป็นลำดับแรก รวมถึง ความสะดวกในการมา ใช้บริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 แสดง ให้เห็นว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ พงษ์ โกศลนริตติวงศ์และ สุเมธ ชูดาราทระกูล (2566). ที่ได้ ศึกษากระบวนการวิจัย ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาล ยุติธรรมใน ภาค 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความคาดหวังและคุณภาพ ของการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน การยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

จากผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านความเห็นอก เห็นใจ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่น แบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้มากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เจ้าหน้าที่มี ความเห็นอกเห็นใจ ใส่ใจ และเข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความ คาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ด้านความคาดหวังในความ พยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน ด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาห้วยขวาง 1 และสามารถอธิบาย ความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 53.70 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่ความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้าน ความเห็นอกเห็นใจ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาก ที่สุด รองลงมาคือด้านความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ด้าน ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการ ปฏิบัติงาน และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 46.30 เป็นการส่งผลจาก ปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารู วรณ พิมเสนและดารณี เอื้อชนะจิต. (2565). ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของ ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 23 พบว่า คุณลักษณะของผู้ใช้ระบบ สารสนเทศส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ควรให้ความสำคัญเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาเป็นอันดับแรก รวมถึงเจ้าหน้าที่สนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการแก่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี อีกทั้งปฏิบัติกับผู้ให้บริการอย่างเท่าเทียม เนื่องจากคุณภาพในการให้บริการด้านความเห็นอกเห็นใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

2. ผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ควรให้ความสำคัญสถานที่การให้บริการ มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ สัญลักษณ์ ป้ายที่บ่งบอกสิ่งๆ ที่ผู้ให้บริการต้องการ แบบฟอร์ม เอกสารอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ เนื่องจากคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

3. ผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ควรให้ความสำคัญ ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีความรู้ ความสามารถ พยายามให้บริการแก่ผู้ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ รวมถึงสามารถตอบข้อสงสัยต่างๆ ได้อย่างครบถ้วนเนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

4. ผู้บริหารหรือผู้ที่สนใจศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ควรให้ความสำคัญ ด้านการให้บริการในปัจจุบันควรมีการพัฒนาขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับอดีต ความประทับใจต่อการใช้บริการในอดีตส่งผลกระทบต่อการใช้บริการในปัจจุบัน และรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีจากสื่อต่างๆ เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านคุณค่าของผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

เอกสารอ้างอิง

เกี่ยวกับกรมสรรพากร. (2566). ข้อมูลกรมสรรพากร.<https://www.rd.go.th/272.html>.

ขจร ก่อเกียรติวินิช. (2551). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสดหีบจังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา].ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLis).

จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2566) . ประชากรในเขตห้วยขวาง .

<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%80%E0%B8%82%E0%B8%95%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%A2%E0%B8%82%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%87>

บุญเลิศ อติชัยเผ่าพันธุ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้มีเงินได้พึงประเมินที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองอุบลราชธานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี].ฐานข้อมูลงานวิจัย (ThaiLis).

ศุภมาศ วิมลเกียรติ. (2565). ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากร พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ. วารสารไตรศาสตร์, 7(2), 38-46.

NovaBizz. (2565). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.

https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm

นุจรี คณหาและไพโรจน์ รัตน์บุรี. (2562). คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2(3), 101-114

กมลชนก ยุพิน. (2563). สภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 [การค้นคว้าอิสระ, ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีปทุม]

พรพรรณ เดชะศิริประภา. (2562). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการขั้นตอน และคุณภาพบริการในการยื่นแบบแสดงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสรรพากรพื้นที่ 10 [การค้นคว้าอิสระ, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ]

Kris Piroj. (2560). Service Quality หรือ SERVQUAL คืออะไร? มีอะไรบ้าง.<https://greedisgoods.com/servqual-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/>

Chakun MuijaibunArticle. (2561). 5 มิติคุณภาพบริการ. <https://www.impressionconsult.com/5-%E0%B8%A1%E0%B8%B4%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%84%E0%B8%B8%E0%B8%93%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%9E%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3/>

มณฑา แสงทอง. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร ภาค 3 กรมสรรพากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรเขตตลิ่งชัน [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี]

เอกสารอ้างอิง(ต่อ)

- ศุภมาศ วิมลเกียรติ. (2564). ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานสรรพากร พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ, *วารสารไตรศาสตร์*, 7(2), 38-46.
- กมลรัตน์ แนวบรรทัดและทิฆัมพร พันลึกเดช. (2564). ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 26, *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(2), 1-12.
- วิรัตน์ ชนะสิมมาและทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น, *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 15-28.
- จรรุวรรณ พิมเสนและดารณี เอื้อชนะจิต. (2565). ศึกษาคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา การยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23, *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(10), 261-273.
- ชิตชนก อุดแก้ว. (2562). คุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3[วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรังสิต]. <https://rsuir-library.rsu.ac.th/handle/123456789/292?mode=full>
- ภนิดา บุญทวี. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร* [สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยนวมินทรา]. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/2887/1/TP%20BM.005%202561.pdf>
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต* [ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- จรรุวรรณ กนกทอง. (2559). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร*[สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก].
- สุปราณี ปัญญาเครือ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1* [ค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- วินนทร์ สุขสวัสดิ์เสรีกุล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี* [สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก].
- ปรียากร วงศ์ภาค. (2559). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8* [ค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].
- ณัฐปณีย์ เวียงสิมา. (2557). *ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในบริการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2* [ค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].

เอกสารอ้างอิง(ต่อ)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมวิชาการ.

สำนักงานคณบดีคณะสัตวแพทย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์. (2556). *คู่มือประชาสัมพันธ์ คณะสัตวแพทย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์*. [เอกสาร PDF]. สืบค้นจาก <https://www.mutto.ac.th/file-KM/KM020.pdf> (เข้าสืบค้นวันที่ 13 ตุลาคม 2566)

อุไรวรรณ เกิดผล.(2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของหัวหน้าสถานีนอนามัยต่อระบบการนิเทศงานสาธารณสุข ผสมผสานในจังหวัดลพบุรี. (หน้า 1-10). ใน *งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของหัวหน้าสถานีนอนามัยต่อระบบการนิเทศงานสาธารณสุข ผสมผสานในจังหวัดลพบุรี*. สืบค้นจาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2010/6739/12/Chapter2.pdf.doc>

อุไรวรรณ เกิดผล. (2539). "สมการความคาดหวังของวรูมกับพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร". *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 11(1), 1-10.

รัชณี อยู่เจริญ. (2557). *คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในรูปแบบเช็ค: กรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่พระนครศรีอยุธยา* [วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ].

นิติกรณ์ จันทรสิริยศศักดิ์ สุรีฉาย จันทรมณี ปันภูภา มะโยธี และณิชานันท์ จันทรปุ้ม. (2566). *ความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรทางการศึกษาในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบ้านฝ่ออำเภอบ้านฝ่อ จังหวัดอุดรธานี*. *วารสารร่มยุงทอง*, 1(1), 1-18

ฉันทพรกุล, นกภร. (2559). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

กรณพงษ์โกศลนิตติวงศ์และ สุเมธ ธูวตาราตระกูล (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7*. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 17(52), 1-10