

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร

เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

Factors Influencing the Satisfaction with Internet Tax Payment Service among People in Huai Khwang District, Bangkok

สุจิตรา ทองปาน

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Sujittra Thongpan

E-mail : S5502100266@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนที่ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 319 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 42.32 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 สถานภาพโสด จำนวน 63.64 คนคิดเป็นร้อยละ 63.60 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 43.26 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 42.01 ช่วงเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในช่วง 18.01 น. - 21.00 น. จำนวนครั้งในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ (ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา) จำนวน 1 - 5 ครั้ง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 มีช่วงเวลาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ อยู่ในช่วง 09.01 น. - 12.00 น. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 41.38 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ คือยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ให้ตนเอง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 77.74

ผลการวิจัยยังพบว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 76.30 ($R^2 = 0.763$) ในบรรดาตัวแปรอิสระรายด้านทั้งหมดมีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

คำสำคัญ : ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต, ความพึงพอใจ, กรมสรรพากร, คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The purpose of this independent study was to investigate personal factors of internet tax payment service users, the service quality and users' satisfaction with internet tax payment service. This study was a quantitative research. The sample of this study was 319 people who have paid tax via internet in Huai Khwang District, Bangkok. The sample was selected based on a simple random sampling. A questionnaire was used as a tool for data collection. Data collected were then analyzed using statistics, including frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.) and multiple regression analysis.

The results of this research indicated as follows: Most of the respondents were female (n= 191, 59.90%), between 20 - 30 years (n= 135, 42.32%), graduated with a bachelor's degree (n= 208, 65.20%), had single status (n= 63.64, 63.60%), worked as government officers / state enterprise officials (n= 138, 43.26%), and earned the average monthly income between 10,000. - 20,000 baht (n= 134, 42.01%). In addition, the most popular period of time using internet was between 18.01 hrs - 21.00 hrs. The most common number of online tax filings (during the last 5 years) was 1-5 times (n=215, 67.40%). The most popular period of time for online tax filing was between 09.01 hrs. - 12.00 hrs. (n=132 , 41.38%). The main purpose of online tax filing was for tax filing for oneself (n= 248, 77.74 %).

The results of this study indicated that the service quality consisted of individual elements, namely tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Overall service quality was at a high level. The results of testing hypothesis showed that service quality factors influenced the satisfaction with internet tax payment service with a statistical significance level of 0.05. These factors could

jointly predict 76.30 % of the variation in the satisfaction with internet tax payment service ($R^2 = 0.763$). Among all independent variables, those influencing the satisfaction with internet tax payment service with a statistical significance level of 0.05. were assurance, responsiveness, empathy, and tangibility.

Keywords: Internet tax payment service, Satisfaction, Revenue Department, Service Quality

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินชีวิต เพื่อให้ทันต่อโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสาร ถ่ายโอนข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคนทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว โดยอาศัยเครื่องมือและเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัย สามารถใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย ปัจจุบันจึงมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของคนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นสื่อที่สำคัญในการสื่อสาร การศึกษา การเรียนรู้ การหาข้อมูล ภายใต้สังคมโลกาภิวัตน์ทุกคนทั่วโลกต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ประเทศไทยมีการปรับตัวเช่นเดียวกัน ทำให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงการบริหารให้ก้าวทันโลก การบริหารของภาครัฐในปัจจุบัน จึงได้เน้นให้มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Government) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน

กรมสรรพากร มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีของประชาชนจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ ตามประมวลรัษฎากร ซึ่งกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักในการเก็บภาษี จึงมีผู้เสียภาษีจำนวนมากที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเสียเวลาในการเข้าแถว เพื่อรอคิวรับบริการเป็นเวลานาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ ปีงบประมาณ 2559 เป็นปีที่กรมสรรพากรได้สถาปนาครบรอบ 100 ปี จึงเป็นช่วงที่เหมาะสมแก่การปรับวิสัยทัศน์ และกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลที่ก้าวไปข้างหน้า พร้อมวิสัยทัศน์ “จัดเก็บภาษีทันสมัย ใส่ใจบริการ ยึดมั่นธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมไทย” พัฒนาให้บริการเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นตามนโยบายของรัฐบาล เช่น การโอนชำระเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Payment System : e – Payment) (กรมสรรพากร, 2559)

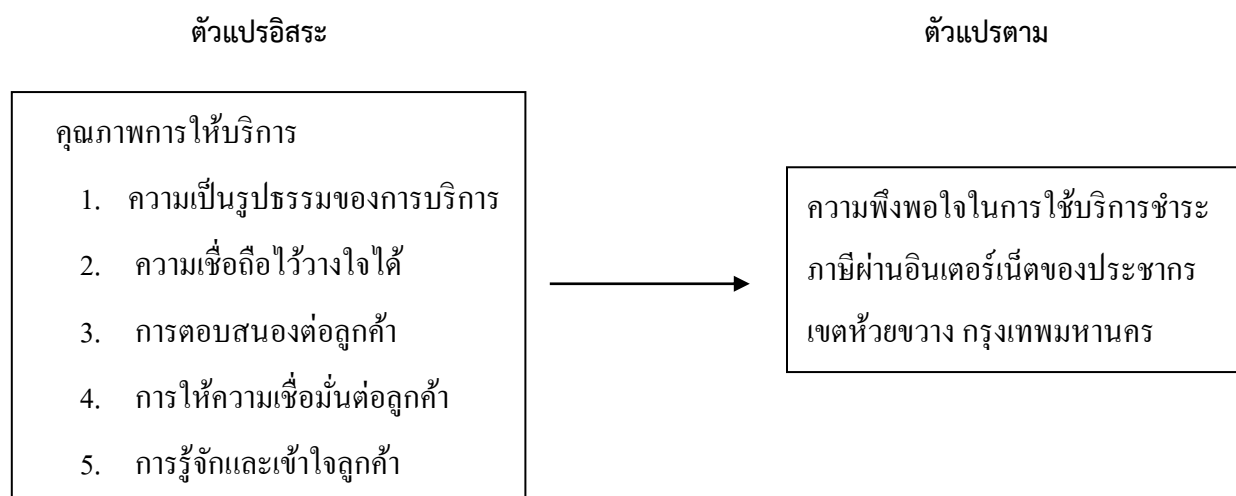
จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตระหนักว่าอินเทอร์เน็ตเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่น่าสนใจ แต่การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีประชาชนบางส่วนยังไม่กล้าใช้บริการ การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากยังไม่คุ้นเคย และเกรงว่าการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตจะทำได้ไม่สำเร็จ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งเขตห้วยขวาง ถือว่าเป็นย่านใจกลางเมือง มีประชากรพักอาศัยเป็นจำนวนมาก และผู้วิจัยได้พักอาศัยอยู่ในเขตห้วยขวาง ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาความพึงพอใจของประชากรเขตห้วยขวาง เพื่อเป็นแนวทางให้กับกรมสรรพากร

นำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการให้บริการการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่อไปในอนาคต เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานขอผลการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

(1) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยประชากร คือ ประชาชนที่ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่อาศัยอยู่เขตห้วยขวาง มีจำนวน 1,574 คน และกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตร “ทาโร ยามาเน” มีจำนวน 319 คน

(2) ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระคือ คุณภาพในการให้บริการและตัวแปรตามคือความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

(3) ขอบเขตด้านเวลาระยะเวลา ระยะเวลาดำเนินการศึกษตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563

(4) ขอบเขตด้านสถานที่ คือ พื้นที่เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(1) เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการ การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ

(2) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่สามารถชำระภาษีได้ตามเวลาที่กำหนด

ทบทวนวรรณกรรม

(1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548 : 172) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายหลายอย่างเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจจึง เป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่ายทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

(2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้บริการ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบ บริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับไปใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

(3) แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7P's) สุคนธ์จรินทร์ ไกรศรีวัชร (2555 : 236) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาดบริการเป็น องค์ประกอบที่สามารถทำให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ไปถึงผู้บริโภคได้ โดยต้องมีการวางแผนในการใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจและตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์

(4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต พุทธรักษ์ มูลเมือง (2556) อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่ เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกันเพื่อให้เกิดการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยอาศัยตัวเชื่อมเครือข่ายภายใต้มาตรฐานการเชื่อมโยงเดียวกัน ซึ่งเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่าย ซึ่งโปรโตคอลนี้จะช่วยให้คอมพิวเตอร์ที่มีฮาร์ดแวร์ที่แตกต่างกัน สามารถติดต่อถึงกันได้ การที่มีระบบอินเทอร์เน็ตทำให้สามารถเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้ โดยไม่จำกัดระยะทาง ส่งข้อมูลได้หลายรูปแบบทั้งข้อความตัวหนังสือ ภาพและเสียงโดยอาศัย เครือข่ายโทรคมนาคมเป็นตัวเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้คนทั่วโลกทุกชาติทุกภาษา สามารถสื่อสารกันได้ โดยไม่ต้องเดินทางไปทั่วโลก เปรียบเสมือนเป็นบ้านหนึ่งที่ทุกคนในบ้านสามารถพูดคุย ติดต่อกันได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายแต่เกิดประโยชน์ต่อสังคมโลกปัจจุบันเป็นอย่างมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิขานันท์ ชาวนา (2559) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส อาชีพพนักงานเอกชน ระดับการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ชำระภาษีแบบครั้งเดียว การรับรู้ข้อมูลในการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต เกิดจากการได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ การมีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบทางอินเทอร์เน็ต การเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลลงในระบบ ขั้นตอนในการขออนุมัติการยื่นแบบซับซ้อนหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า และกลัวถูกตรวจสอบย้อนหลัง ปัญหาและอุปสรรคที่กล่าวมาข้างต้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต่างกัน พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ ที่ต่างกันทำให้เกิดปัญหาด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน พบว่ารูปแบบการชำระภาษีด้านการชำระ ด้านไม่มีการชำระ ด้านมีเงินคืน ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน

พิมพ์ลภัส สุขสวัสดิ์ (2561) ศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพอิสระ ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ วัตถุประสงค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ระพีพร แก้วเจริญ (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านการบริการอย่างต่อเนื่องก้าวหน้า ตรงต่อเวลา เสมอภาค ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่ต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่ต่างกัน ยกเว้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการอย่างตรงต่อเวลาต่างกัน ทั้งนี้ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและการยอมรับเทคโนโลยียังมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ในเขตกรุงเทพมหานคร อีกด้วย

วัชรวิศา โสรส (2558) ศึกษาการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ : กรณีศึกษาการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์มาจากปัจจัยด้านทัศนคติ เช่น การรับรู้ว่ามีประโยชน์ ใช้งานง่าย และเข้ากับวิถีชีวิต

ปัจจุบันได้ดี และยังพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่ให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ทั้งที่ผู้ทำแบบสอบถามออนไลน์น่าจะมีความรู้ ความสามารถ จนคุ้นเคยต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีที่จะสามารถดำเนินการเองได้นั้น แสดงให้เห็นว่าระบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากรยังมีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้บริการ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ให้มีรูปแบบที่เข้าใจง่าย สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง มีคำแนะนำที่ชัดเจน มีการตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้บริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลได้โดยง่าย บรรทัดฐานที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอย่างมาก คือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางอื่น ๆ มากขึ้นด้วย อาทิเช่น เปิดซุ้มกิจกรรม เพื่อประชาสัมพันธ์และแสดงวิธีการใช้บริการ รวมทั้งสามารถทดลองใช้โปรแกรมการใช้งานเสมือนจริง

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรูปแบบกิจการบุคคลธรรมดา รายได้ต่อปี 100001-500000 บาท ระยะเวลาในการใช้บริการ 2-5 ปี ประกอบกิจการขายปลีก เงินทุนของผู้เสียภาษีอากร 100001-500000 บาท คุณภาพการให้บริการพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 0.05 ตามสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973;125) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 319 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

(1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความคิดเห็นของคุณภาพในการให้บริการและความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

(2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งจะมีช่วงเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต 18.00 น. – 21.00 น. จำนวนครั้งในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ (ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา) คือ 1 – 5 ครั้ง ช่วงเวลาในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ 09.01 น. – 12.00 น. มีวัตถุประสงค์ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ คือ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ให้ตนเอง

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ประชากรในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ให้ความสำคัญกับ คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับหนึ่งคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับรองลงมาคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่สามข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้คือ ระบบสามารถช่วยคำนวณภาษีเงินได้พึงประเมินให้ก่อนทำการบันทึกข้อมูล ระบบสามารถพิมพ์แบบแสดงรายการภาษีและใบจ่ายเงินได้ทันทีที่มีการทำรายการเสร็จสิ้น ระบบสามารถชำระเงินได้หลายช่องทาง เช่น 7-11, เคาน์เตอร์เซอร์วิส, Internet Banking และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ระบบช่วยให้ท่านไม่ต้องรอคิวงานในการยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ระบบช่วยให้ท่านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ระบบสามารถดำเนินการได้ตลอดวันไม่เว้นวันหยุดราชการ เพื่อเป็นการเพิ่มเวลาในการทำงานให้กับท่าน ระบบมีการยืนยันข้อมูลทุกครั้ง เพื่อให้ท่านตรวจสอบข้อมูลทุกครั้งก่อนทำการยืนยันข้อมูล ระบบสามารถเพิ่มและแก้ไขข้อมูลได้ ระบบสามารถช่วยตรวจสอบการบันทึกข้อมูลและมีการแจ้งเตือนเมื่อมีการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง การใช้บริการมีขั้นตอน คู่มือการใช้งานที่อธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน ขั้นตอนการลงทะเบียน เพื่อขอหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับใช้บริการ ไม่ยุ่งยากและไม่มีค่าใช้จ่าย และการเข้าสู่หน้าเริ่มต้นของเว็บไซต์กรมสรรพากร ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	Beta	t	Sig.
	ถดถอย (b)			
1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.109	0.123	3.277	0.001*
2.ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.043	0.040	0.968	0.334

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอย (b)	Beta	t	Sig.
3.ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.268	0.284	6.786	0.000*
4.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.279	0.309	6.574	0.000*
5.ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.246	0.256	5.823	0.000*
ค่าคงที่	0.222		1.627	0.000*

R = 0.874 , R Square = 0.763 , SEE = 0.258 , F = 201.684 , Sig. = 0.000

* = P < 0.05

พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า Sig. ที่ระดับ 0.000 มีตัวแปรทั้งหมด 4 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 76.3 (R Square เท่ากับ 0.763)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ สามารถอธิบายผลการศึกษา ได้ดังนี้

(1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเว็บไซต์มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทันสมัยตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและไม่สับสนต่อข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยเฉพาะเรื่องอุณหภูมิภายในรถไฟฟ้า BTS มีความเหมาะสม มีความเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

(2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น การไม่ต้องพกเงินสด เป็นต้น จึงทำให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน และคลายความกังวลในการสูญหายของทรัพย์สิน หรือการที่ได้เงินทอนไม่ครบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน

อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพด้านความเชื่อถือไว้วางใจระดับเห็นด้วยมาก โดยเฉพาะเรื่องพนักงานมีการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองท่านได้เป็นอย่างดี และเมื่อท่านมีปัญหาในระหว่างการท่องเที่ยว พนักงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เสมอ มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด

(3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์ ได้อย่างถูกต้องและง่ายดาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

(4) ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะรู้สึกมีความปลอดภัยเมื่อใช้ระบบชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ซึ่งเป็นเว็บไซต์โดยตรงที่มีไว้สำหรับสอบถามข้อมูล ยื่นแบบแสดงรายการภาษี ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะเรื่องผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

(5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะสามารถใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ลูกค้าที่สามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาถึงแม้จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตนอกเวลาราชการก็สามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษี ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยว ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณภาพด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องได้รับการดูแลและเอาใจใส่จากพนักงานเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

(1) คุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ดังนั้น หน่วยงานควรจะรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการในระดับมากที่สุดต่อไป

(2) ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับส่วนงานราชการ กรมสรรพากรควรหากลยุทธ์หรือแนวทางอื่น ๆ เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อให้ผู้ชำระภาษีรวมถึงผู้เข้าใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปได้ ดังนี้

(1) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของประชากรในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ดีต่อไป

(2) ควรศึกษาถึงปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกและปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร : หนังสือที่ระลึกในการเปิดอาคารกรมสรรพากร 2 กันยายน 2540

จุไรรัตน์ ครุฑคำ, 2558, ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เครื่องมือการบริหารจัดเก็บภาษีอากรในรูปแบบการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (E-FILING) ของกลุ่มภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา, บัญชีมหาบัณฑิต, สาขาบัญชี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี, ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

นิชานันท์ ชานา (2559) ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

พรประภา ไชยอนุกุล (2557) คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี, หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พุทธรักษ์ มูลเมือง. (2556). ความหมายของอินเทอร์เน็ต. เข้าถึงได้จาก

<http://computer.bcnnv.ac.th/hnwy-kar-reiyn-ru2>

ระพีพร แก้วเจริญ (2561) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านเครื่อข่ายอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร SATISFACTION OF USERS SUBMITTING PERSONAL INCOME TAXTHROUG THE INTERNET IN BANGKOK, สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2545). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://egov.thaigov.net>

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2545). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.egovernment.or.th>

วัชรวิศา โสรัส (2558) การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ: กรณีศึกษาการใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากร, วารสารเศรษฐศาสตร์รามคำแหง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุคนธ์จรินทร์ ไกรศรีวัชร. (2555). *หลักการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: บริษัทศูนย์หนังสือ เมืองไทย จำกัด

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด

McCormick, E. J. & Daniel, L. R. (1965). *Industrial Psychology*. (7th ed.). Englewood Cliffs,NJ : Prentice – Hall

Yamane, T. (1973) *Statistics : An Introductory Analysis*. 3 rd ed. New York : Haper and Row.