อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม[1]

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TAXATION ON THE SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS CASE STUDY BANG KHO LAEM AREA REVENUE BRANCH OFFICE

ณัฐริกา มุสตาฟา[2]

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก 2) คุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูง 3) คุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงใจของผู้รับบริการ, บางคอแหลม

Abstract

The objectives of this independent research were 1) to study the satisfaction level of service recipients of the Revenue Office in Bang Kho Laem branch, 2) to study the level of service quality in taxation of the Revenue Office in Bang Kho Laem branch, 3) to study the influence of service quality in taxation on the satisfaction of service recipients of the Revenue Office in Bang Kho Laem branch. This is a quantitative research using questionnaires as a tool to gather data from a sample of people who receive

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

services at the Revenue Office in Bang Kho Laem branch. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results of the study showed that 1) the satisfaction of the service recipients of the Revenue Office in Bang Kho Laem branch was very high overall and 2) the quality of service in taxation of the Revenue Office in Bang Kho Laem branch. 3) The quality of service in taxation influences the satisfaction of service recipients of the Revenue Office in Bang Kho Laem branch. It has statistical significance at the level of 0.05

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Bang Kho Laem

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และรายได้ขององค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ดังนั้นองค์การต้องค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำเสนอบริการที่เหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวังไว้ การดำเนินการต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ ด้าน ช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งข้อมูลการรับบริการจะถูกใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจตามระดับความพึงพอใจ ปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการได้

คุณภาพการให้บริการในการเสียภาษี คือแนวคิดในการพัฒนาสิ่งที่ผู้ใช้บริการ จะได้รับจากการบริการให้เหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ คุณภาพการให้บริการแสดงถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ ว่าตรงกับข้อกำหนดหรือความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ หากสอดคล้องกับข้อกำหนดของผู้ใช้บริการ จะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มารับบริการ โดยได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีมานี้

จากปัญหาของการร้องเรียนการให้บริการของกรมสรรพากรในภาพรวมปัจจุบัน สำนักเลขานุการกรม กรมสรรพากร ได้มีการเก็บรวบรวมสถิติการร้องเรียนในภาพรวมระหว่างวันที่ 31 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565 กรมสรรพากรรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 โดยกรมสรรพากรดำเนินการแก้ไขและจัดการเรื่องร้องเรียนได้เพียง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.13 ซึ่งน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียนที่กรมได้รับมา ด้วยกรมสรรพากรเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีอากรและปรับปรุงกฎหมาย รวมไปถึงระบบภาษีอากรเพื่อให้มีความถูกต้อง เป็นธรรม เหมาะสมกับการปกครองและสภาพเศรษฐกิจประเทศ ซึ่งสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม สังกัด สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานย่อยที่ให้บริการประชาชนด้านรับยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ต่าง ๆ และเนื่องด้วยมีประชาชนอีกเป็นจำนวนมาก ที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกฎหมายภาษีอากร จึงจัดให้มีเจ้าพนักงานฯ คอยให้คำปรึกษาและให้ความรู้แก่ประชาชน พร้อมทั้งมีบริการช่วยกรอกแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เพื่อให้การยื่นแบบมีความถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น แต่ยังคงมีการให้บริการที่ล่าช้า เนื่องจากพนักงานฯ มีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนที่เข้ามารับบริการ ทำให้ต้องรอคิวนาน เกิดความเบื่อหน่าย และความไม่พอใจในการรับบริการ ซึ่งไม่เพียงแต่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลมเท่านั้นที่พบเจอปัญหาดังกล่าว

จากข้อมูลข้างต้นทางผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลมว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับผู้บริหารในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชน อันจะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ และต้องการเข้ามารับบริการ ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลมต่อไป และยังสามารถเป็นแนวทางให้กับสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่าง ๆ ในกรมสรรพากรเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนการบริการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลมอยู่ในระดับใด
2. ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการเสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลมอยู่ในระดับใด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Abraham Maslow (1943 อ้างถึงใน ประกายดาว ใคร้มา, 2563 : 10 - 11) กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการไม่สิ้นสุด เป็นไปไม่ได้ที่จะให้ความต้องการของมนุษย์แต่ละคนได้รับความพึงพอใจ เพราะมนุษย์แต่ละคนมีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ตามแนวคิดหรือทฤษฎีนี้มีสมมติฐานเบื้องต้นอยู่ 4 ประการ คือ

1. เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองหรือถูกทำให้พอใจแล้วความต้องการนั้นจะไม่เป็นตัวกระตุ้น หรือตัวแรงจูงใจต่อไป แต่จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีก

2. โครงสร้างหรือข่ายของความต้องการสำหรับคนส่วนใหญ่โดยทั่วไปมักจะมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน และมีจำนวนมากมายที่ไปมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน

3. โดยทั่วไปความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะไม่เกิดขึ้นหากความต้องการในระดับที่ต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนอง

4. มีวิธีต่าง ๆ มากมายที่จะทำให้ความต้องการในระดับที่สูงกว่า ได้รับการตอบสนองมากกว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า จากสมมติฐานดังกล่าวของแนวคิดทฤษฎีของมาสโลว์ถือเป็นหลักในการแบ่งหรือจำแนกลำดับขั้นของความต้องการออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านนี้ถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร ยา เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย บุคคลโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ เพื่อแสวงหาสิ่งเหล่านี้ ตราบใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองบุคคลจะยังไม่สนใจความต้องการด้านอื่นแต่ เมื่อใดก็ตามที่ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมีความต้องการด้านอื่นตามมา

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) ความต้องการด้านนี้ได้รวมเอาความมั่นคง ปลอดภัย ความรู้สึกที่ปราศจากการขู่เข็ญ คุกคาม ความวิตกกังวล เป็นต้น เมื่อบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลมักจะมีความวิตกกังวล หมกมุ่น แต่ถ้าเมื่อใดก็ตามที่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะยุติหรือเลิกที่จะหมกมุ่นกับความต้องการนี้

3. ความต้องการทางด้านความรัก (Affiliation of Social Needs) ความต้องการทางด้านนี้ ได้รวมเอามิตรภาพ ความรัก และการเป็นเจ้าของไว้ด้วย โดยทั่วไปเมื่อความต้องการในขั้นที่หนึ่งและขั้นที่สองได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะมีความต้องการทางด้านความรักตามมา และกรณีที่ไม่ได้รับการตองสนอง ก็มักจะมีปัญหาทางด้านจิตใจ รู้สึกถูกทอดทิ้ง รู้สึกเหงา ว้าเหว่ เปล่าเปลี่ยว

4. ความต้องการทางด้านชื่อเสียงหรือความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ (Esteem of Recognition Needs) ความต้องการนี้ได้รวมเอาความรู้สึกส่วนตัวในความสำเร็จ การตระหนัก หรือการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น บุคคลใดมีความต้องการในเรื่องนี้ มักจะต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถ และถ้าทำให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถหรือประสบความสำเร็จในความต้องการอันนี้ จะมีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความสามารถและมีความเชื่อมั่นในตนเอง ถ้าไม่สามารถทำให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกหมกมุ่น ไม่สบายใจ และใน ที่สุดจะนำไปสู่ความรู้สึกท้อแท้ใจ

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสุดยอดของมนุษย์หลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว โดยทั่วไปบุคคลที่บรรลุความต้องการนี้จะรู้สึกยอมรับตัวเองและคนอื่น จะพบความสามารถในการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น จะรู้สึกว่าตัวเองมีความไม่ลำเอียงเพิ่มขึ้นและมีความปรารถนาในเรื่องความสันโดษ

Aday & Andersen (1978 อ้างถึงใน พรเทพ พัฒธนานุรักษ์และคณะ, 2563 : 10) กล่าวว่า ทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภท มีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)

1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or Care When Needs)

1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ให้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting All Needs at One Place)

2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow - up)

3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรใช้ตัวแปรที่เป็นตัววัดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เสนอโดย Aday & Andersen ในการศึกษาในครั้งนี้ เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากที่สุด และเหมาะสมกับประชากรที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2. แนวคิดลักษณะของคุณภาพของการบริการ

Parasuraman, Zeitham & Berry, (1988 อ้างถึงใน พรเทพ พัฒธนานุรักษ์และคณะ, 2563 : 11-12) ในกระบวนการให้บริการสิ่งที่คาดหวัง คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ดั้งนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ สามารถพิจารณาตัวชี้วัดของบริการ ซึ่งสรุปได้ ดั้งนี้

1. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ

4. ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก

5. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจงให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7. ความไว้วางใจ (Creditability) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8. ความปลอดภัย (Security) การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความรวมถึง มารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อมการพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการ

10. การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความรวมถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

Zeihaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. (1990 อ้างถึงใน พรเทพ พัฒธนานุรักษ์และคณะ, 2563 : 12-13) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ข้อ

ข้างต้นที่กล่าวมารวมถึงยังสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์รวมเข้าด้วยกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับอย่างชัดเจน โดยลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้ เช่น ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถให้บริการได้ตามที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

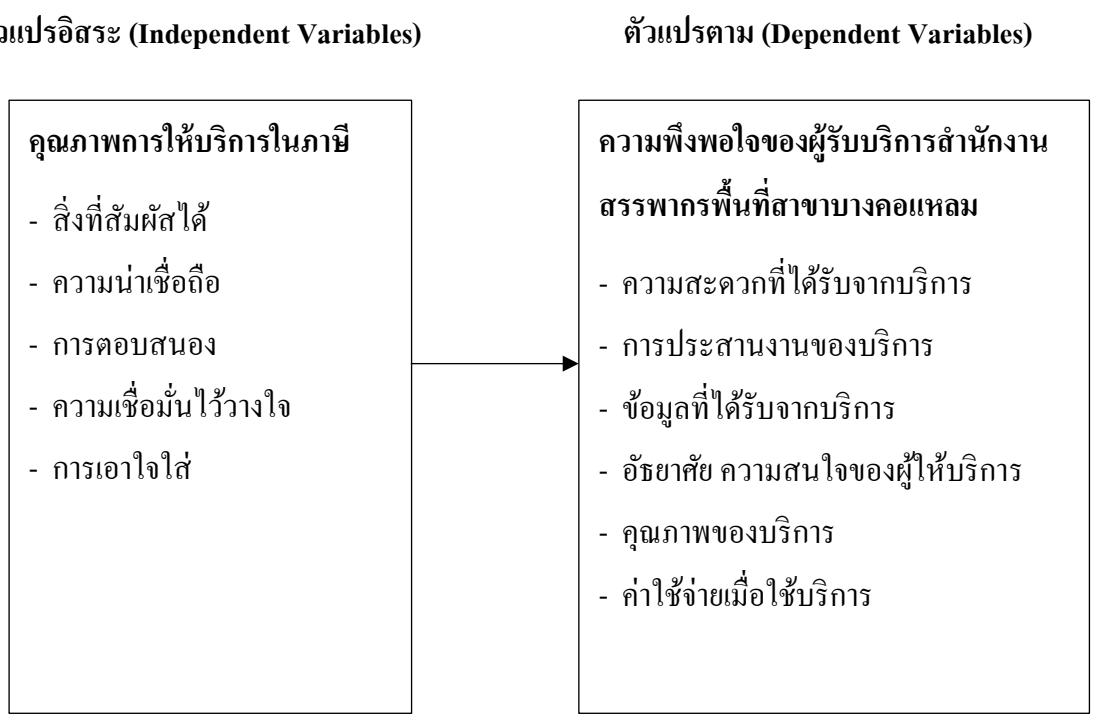
3. ด้านการตอบสนอง หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการผู้ใช้บริการ ได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของผู้รับบริการ

4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ หมายถึง การที่ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการบริการขององค์กร

5. ด้านการเอาใจใส่ เป็นการดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ รวมถึงให้ความสำคัญและให้เกียรติผู้รับบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรใช้ตัวแปรที่เป็นตัววัดคุณภาพของการบริการ ที่เสนอโดย Aday & Andersen ในการศึกษาในครั้งนี้ เพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากที่สุด และเหมาะสมกับประชากรที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม จำนวน 400 คน โดยการแจกแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มี 6 ตัวแปร
   - 1.1 ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
   - 1.2 การประสานงานของบริการ
   - 1.3 ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
   - 1.4 อัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ
   - 1.5 คุณภาพของบริการ
   - 1.6 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. คุณภาพการให้บริการในการเสียภาษี มี 5 ตัวแปร
   - 1.1 สิ่งที่สัมผัสได้
   - 1.2 ความน่าเชื่อถือ
   - 1.3 การตอบสนอง
   - 1.4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ
   - 1.5 การเอาใจใส่

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ผลงานวิจัย และวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นแบบสอบถามปลายปิด ที่วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนที่มารับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีเป็นแบบสอบถามปลายปิด ที่วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม จำนวน 25 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

4.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 ราย โดยข้อมูลคำถามจำนวน 55 ข้อ ก่อนเก็บข้อมูลก่อนกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha จะยอมรับการทดสอบเมื่อได้ค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) และเพื่อตรวจสอบความแม่นยำและความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งประชากรที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 400 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.2 ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนที่มารับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม ทั้ง 6 ตัวแปร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ

1.3) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม ทั้ง 5 ตัวแปร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถาม ที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้นจากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในระดับต่ำมาก

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการใช้ค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ประกอบด้วย

2.1) การศึกษาความสัมพันธ์ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทุกตัว เพื่อหาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม

ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัย อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม มีผลการศึกษาตามสมมติฐานการวิจัยคือ คุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม พบว่า

คุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีทั้ง 5 ตัวแปร ประกอบด้วย สิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่นไว้วางใจ การเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลมในภาพรวม

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก (r = .917, Sig. = .000) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาวิจัย อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการในการเสียภาษีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาไว้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1) สิ่งที่สัมผัสได้ สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการองค์การควรมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการนั้น ๆ เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด คือ หน่วยงานต้องมีการวางแผนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ด้วย

1.2) ความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นไว้วางใจ องค์การควรมีการป้องกันและดูแลข้อมูลของประชาชน แต่เจ้าพนักงานฯ ที่มีอำนาจหน้าที่ก็ยังสามารถเรียกดูข้อมูลดังกล่าวได้อย่างรวดเร็วเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการ และควรมีการจัดเตรียมเจ้าพนักงานฯ ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษีเป็นอย่างดีมาต้อนรับคอยตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการทราบ เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นไว้วางใจในการบริการขององค์การ

2. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

2.1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้รับบริการด้านการเสียภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม เท่านั้น ซึ่งการที่จะทำให้การบริการของกรมสรรพากรมีภาพลักษณ์ที่ดีในภาพรวมนั้น ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มมากขึ้นโดยอาจจะใช้กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาทั่วประเทศร่วมด้วย

2.2) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าพนักงานฯ ในการเสียภาษี ที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนและไม่พึงพอใจในการรับบริการ

2.3) ควรศึกษาเปรียบเทียบกับองค์การอื่นในการให้บริการสาธารณะ เพื่อนำผลการศึกษามาสร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

3. ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือเชิงปฏิบัติการ

3.1) สิ่งที่สัมผัสได้ องค์การควรมีการจัดสถานที่เพื่อรองรับผู้รับบริการที่มาติดต่อให้เหมาะสม ตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีความสะดวก สะอาด มีป้ายบอกจุดให้บริการอย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตั้งแต่ผู้รับบริการเดินทางมาถึงองค์การ มีการจัดจุดบริการเครื่องดื่ม น้ำเปล่า ชา กาแฟ รวมถึงหนังสือพิมพ์ เพื่อลดความเบื่อหน่ายในการรอคอยการให้บริการ และยังเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้บริการอีกด้วย

3.2) ความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นไว้วางใจ องค์การควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ในด้านข้อมูลที่เกี่ยวเนื่องกับการเสียภาษีที่ต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดีเยี่ยม ทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

3.3) การตอบสนอง และการเอาใจใส่ องค์การควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ สร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพ คือ ควรมีอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจให้บริการ ยินดีรับฟังปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจอย่างน้อยปีละครั้ง

4. ข้อเสนอแนะสำหรับในการทำวิจัยครั้งต่อไป

4.1) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลม เพื่อให้เกิดแนวทางในการเพิ่ม ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางคอแหลมมากยิ่งขึ้น

4.2) ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานพื้นที่สาขาบางคอแหลม วิจัยครั้งต่อไป ควรเปลี่ยนประชากร กลุ่มตัวอย่างอื่นในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพื้นที่อื่น ๆ ที่สังกัดกรมสรรพากร

4.3) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาค้นคว้าในเชิงปริมาณ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาค้นคว้าในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อพึงพอใจของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

Aday, L. A. andR. Andersen. (1978). Access to Medical Care. Michigan: Health Administration Press.

Buzzell, R.D., & Gale, B. T. (1987). The PIMS principles. New York: The Free Press.

Boris, S. And Zdenka, P. (2001). “Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service,” New Library World. 102 (9) : 314 – 323.

Cronbach, Lee J. & Shavelson, Richard J. (2004). My Current Thoughts on Coefficient Alpha and Successor Procedures. Educational and Psychological Measurement. 64(3), 391-418.

Corral, S And Brewerton, A. (1999). The Needs Professional's Handbook : Your Guide to Information Service Management. London : Library Association Publishing.

Gerson, Richard. (2006). Measuring Customer satisfaction. (Online) (cited 2014June 19) A vailable from : http://search.proquest.com/docview/213807938/7B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138. p. 20.

Gronroos, C. (1990). Service management and marketing : managing the moments of truths in service competition. Massachusetts: Lexington.

Good, C. V. (1973). The Human Organization: Its Management and Values. New York: McGraw Hill Book Company.

Heizer, Jay H. & Render, Barry. (1999). "Forecasting" en Principles of operations management. USA: Prentice Hall, pp. 139 - 172.

I - Ming, W., & Chich-Jen, S. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library. Journal of Information & Optimization Sciences, 27, 193-209.

Kotler, Philip. (1997). Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control.9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Maslow, A. H. (1970). Mativation and Personanlity. New York: Harper & Row.

Millet, John D. (1954). Management in the Public Service. New York: Mc Graw-Hill Book Company.

Morse,N.C. (1967). Satisfaction in white collar job.: University of Michigan Press.

Oskamp, S. (1984) Relationships among Ecologically Responsible Behaviors. Journal of Environmental Systems, 13, 115-126. http://dx.doi.org/10.2190/6TN8-48WT-63XT-CHEN.

Parasuraman, Z., & Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. 4(7): 12-40.

Penchansky, R. and J. W. Thomas. (1981). The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. Medical Care. 19(2): 127-140.

Posey, J. A. (2009). Student perceptions and expectations of library services quality and user satisfaction at Walters State Community College. Retrieved September 2, 2015, from http://dc.etsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?artcle=3188&eontext=etd

Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. American Printer, 215, p.2.

Snoj, B., & Petermance, Z. (2001). Let users judge the quality of faculty library service. New Library World, 102(9), 314-321.

Tenner, Arthur R. and Irving J. Detoro (1992) Total Quality Management. USA: Addison-Wesley Publishing Company.

Vroom, V. H. (1964). Management and Motivation. London: Penguin Books.

Wolman, Benjamin B. (1973). Dictionary of behavioral science (1st ed.). New York: Van Norstrand.

Yler, K., & Hastings, N. (2011). "Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services." Journal Of Educators Online, 8(2), 1-34.

Zeithaml, A, Pasuraman, A., Berry, L. 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press Division of Macmillan, Inc.

กรสุมา สุวัฒนะชัย. (2563). คุณภาพการบริการและการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เล็กของคณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 8.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Excel, กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัญญาภัทร เลาห์กมล. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับการขนส่งพัสดุภัณฑ์. วิทยานิพนธ์ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ขจรยศ แก้วปู่วัด. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านกาแฟ กรณีศึกษาร้านกาแฟ คอฟฟี่เวิลด์ในเขตกรุงเทพ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ชนัญชิดา เขมังคะโลและคณะ. (2560). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ รถโดยสารประจำทาง (ขสมก.) ของนักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม.

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรืองและคณะ. (2564). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2564. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 8.

ชิษณุทัศน์ พิชยประภาพัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 34.

ณิศภัค ดีแปลง. (2558). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยมหิดล/นครปฐม.

ตวงพร พึ่งจิตร. (2557). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร, 7.

นาฏสิริ ผ่องมหึงษ์. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร.

น้ำลิน เทียนแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ . สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 16.

ปาริฉัตร ป้องโล่ห์ และคณะ. (2562). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสำนักท้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประกายดาว ใคร้มา. (2563). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะ. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

พรเทพ พัฒธนานุรักษ์ และคณะ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2563. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร.

รุ่งรัตนา เจริญจิตต์และคณะ. (2558). คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วันวิสา แก้วคง. (2559). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมของผู้รับบริการ กรณีศึกษา โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิชิต ทองนวด. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพร มงคลรัตนาศิริ. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 14.

สรวัชร์ สุดแก้ว. (2563). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมัย ปาปะขัง. (2557). การศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุกัญญา มีสามเสน. (2556). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์จังหวัดปทุมธานี.

หันลี วุดทิพมะวง. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการพัฒนาเมือง ของเทศบาลเมืองปากซัน แขวงบอลิคาไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. ปากซัน แขวงบอลิคาไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.

อนุรักษ์ ทองขาว. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ. วิจัยจากวิทยาลัยดุสิตธานี พัทยา, 15.

อัชฌาวดี โฆษิตานนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ .

อิทธิพัทธ์ จันทร์สาคร. (2565). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบสาธารณูปโภค ภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 14.