

ความพึงพอใจ ความรู้ และการรับรู้สิทธิประโยชน์ทางภาษีของพนักงานบริษัท
เขตลาดกระบัง ต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์
กรมสรรพากร

**A Study of Company Employees' Satisfaction, Knowledge, and Perception of
Tax Benefits Related to Online Personal Income Tax Filing in Lat Krabang
District**

กคมน เจริญสุข¹, พิษณุดา มหาสุต², อรจิรา อุสันเทียะ³

¹⁻³มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ, Pakkamon@bsu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต และ 2) ศึกษาผลของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และแผนก ต่อระดับความพึงพอใจดังกล่าว การวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังที่ยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 100 คน ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดตามแนวทางของ Hair et al. (2011) ที่ระบุว่าสามารถใช้กลุ่มตัวอย่างระหว่าง 50-100 คนในงานวิจัยเชิงสำรวจพื้นที่จำกัดได้ เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.54) และด้านคุณภาพของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยด้านคุณภาพของข้อมูลได้รับความพึงพอใจสูงกว่า นอกจากนี้ พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และแผนก ไม่มีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับความพึงพอใจ การที่ระบบการยื่นภาษีออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกัน

คำหลัก: ความพึงพอใจ, การยื่นภาษีออนไลน์, พนักงานบริษัท, เขตลาดกระบัง

Abstract

This study aims to: 1) examine the level of satisfaction among company employees in the Lat Krabang district regarding the filing of personal income tax via the internet; and 2) investigate whether demographic characteristics—such as gender, age, educational level, marital status, job position, and department—affect their satisfaction levels. The research employed a survey research design. The sample consisted of 100 company employees in the Lat Krabang district who filed their personal income tax online, with the sample size determined based on the guideline by Hair et al. (2011), which states that survey research in a limited geographic area can use a sample size between 50–100 participants. The sample was selected using purposive sampling to align with the study's objectives. Data were collected using a questionnaire and analyzed with t-tests and one-way analysis of variance (One-way ANOVA).

The results revealed that overall employee satisfaction with online tax filing was at a high level. Satisfaction was measured across two dimensions: information quality (mean = 3.54) and system quality (mean = 3.45), with information quality receiving higher satisfaction ratings. Furthermore, there were no statistically significant differences in satisfaction across demographic groups, including gender, age, educational level, marital status, job position, and department. The findings suggest that the online tax filing system's accessibility, convenience, reliability, and ability to operate independently at any time and location have contributed to a standardized and equitable service experience for users.

Keywords: Satisfaction, Online Tax Filing, Company Employees, Lat Krabang District

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของภาครัฐ โดยเฉพาะการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างรายได้ของประเทศ (นารี นัตติกุล, 2545) การนำระบบ e-Filing มาใช้ในการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี ลดขั้นตอนการดำเนินการ และเพิ่มความรวดเร็วในการชำระภาษีให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนที่มีเวลาจำกัด การเข้าถึงบริการภาษีออนไลน์จึงเป็นทางเลือกที่ตอบโจทย์ความต้องการได้อย่างดี

นอกจากนี้ การพัฒนาระบบบริการออนไลน์ยังสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาคธุรกิจ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงผู้เสียภาษี (ธินิรุช ศรีจันทร์, ประภัสสร อยู่ดี, & วิไล

ดำรงอนันต์กุล, 2543) การศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัยของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของอัญญา พุมเพรา (2546) ที่ระบุว่า ความปลอดภัยของข้อมูลและความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในบริการธนาคารออนไลน์

อีกทั้ง แนวคิดด้านคุณภาพของบริการออนไลน์ยังได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยของอัคร ธรรมสนธิ (2547) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าส่วนใหญ่มาจากความปลอดภัยของข้อมูล ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วของระบบบริการ ยิ่งไปกว่านั้น การที่ระบบภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากรไทยได้รับรางวัล easia Award ประเภทธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (รางวัลชนะเลิศ easia Award, 2546) สะท้อนถึงการพัฒนายอย่างต่อเนื่องของภาครัฐในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัย โปร่งใส และปลอดภัย สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการในระยะยาว

ด้วยเหตุนี้งานวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของกรมสรรพากรโดยเน้นสำรวจ ทั้งด้านคุณภาพของระบบ และคุณภาพของข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถพัฒนาระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ ข้อมูลจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เขตลาดกระบัง (2566) ระบุว่า ในปีงบประมาณ 2565 เขตลาดกระบังสามารถจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาได้ประมาณ 2,500 ล้านบาท จากจำนวนผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาประมาณ 30,000 ราย โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการตั้งเป้าหมายการจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นเป็น 2,800 ล้านบาท เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจของพื้นที่ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการพัฒนาระบบการยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี แต่ยังคงพบว่าผู้เสียภาษีบางส่วนมีข้อจำกัดด้านความเข้าใจและการเข้าถึงระบบบริการดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนที่มีภาระงานสูงและเวลาจำกัด

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่เพียงแต่เพื่อตรวจสอบคุณภาพของระบบบริการ แต่ยังช่วยสะท้อนถึงโอกาสในการพัฒนากลยุทธ์ด้านการสื่อสาร การให้ความรู้ และการพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริงของผู้เสียภาษีในพื้นที่

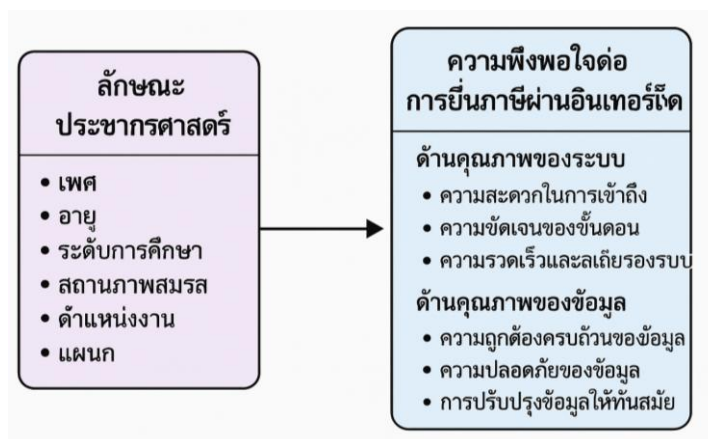
วัตถุประสงค์

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์
2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจดังกล่าวระหว่างกลุ่มประชากรที่มีลักษณะต่างกันประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาระบบบริการของกรมสรรพากรให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้เสียภาษี รวมถึงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแก่พนักงานในองค์กร

กรอบแนวคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่6 แผนกงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยของการศึกษาในครั้งนี้ครอบคลุมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และแผนกงาน โดยคาดการณ์ว่าปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้บริการการยื่นชำระภาษีออนไลน์แตกต่างกัน

การศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเข้าใจพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เสียภาษีรายย่อยในการใช้ระบบดิจิทัลของกรมสรรพากร ซึ่งจะเป็ข้อมูลเชิงลึกเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี

การศึกษานี้ได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) การให้บริการของภาครัฐในยุคปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน (รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2545) แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการให้บริการด้านภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรในประเทศไทย

แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต (Internet) อินเทอร์เน็ตเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่เอื้อให้เกิดการสื่อสารข้อมูลแบบไร้พรมแดนอย่างรวดเร็วและทั่วถึง (อินิซุ ศรีจันทร์ และคณะ, 2543) ความก้าวหน้าดังกล่าวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบบริการสาธารณะออนไลน์ รวมถึงการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับกรมสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบ e-Filing และ e-Payment เพื่อให้บริการด้านภาษีในรูปแบบออนไลน์ อำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการยื่นแบบและชำระภาษีได้ตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความถูกต้องแม่นยำและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีของภาครัฐ (กรมสรรพากร, 2563)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (Service Concept) ตามแนวคิดของ Kotler (2000) บริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ และมีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ ความพึงพอใจ (Satisfaction), ความคาดหวัง (Expectation), ความพร้อม (Readiness), คุณค่า (Values), ความน่าสนใจ (Interesting), ความสุภาพ (Courtesy) และประสิทธิภาพ (Efficiency) แนวคิดเหล่านี้สะท้อนถึงองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ และเป็นกรอบสำคัญในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ Millet (1954) ระบุว่าองค์ประกอบของบริการที่ดีควรประกอบด้วยความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอ และความต่อเนื่อง ขณะที่ Oliver และ Fomell (1980) อธิบายว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับผลลัพธ์ที่ได้รับจริง แนวคิดนี้เป็นพื้นฐานในการออกแบบเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานวิจัยฉบับนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service) (สรุปกระชับ)

Verma (1986) และ เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2536) ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะที่เน้นความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความพึงพอใจของประชาชน แนวคิดนี้สอดคล้องกับการให้บริการยื่นภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากรซึ่งมุ่งเน้นมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ของกรมสรรพากร โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิจากการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานบริษัทในเขตลาดกระบัง และข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความ วารสาร และข้อมูลจากกรมสรรพากร

ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังที่เคยยื่นภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 100 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามแนวทางของ Hair et al. (2011) ซึ่งระบุว่าสามารถใช้กลุ่มตัวอย่างระหว่าง 50–100 คนสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจในพื้นที่จำกัด เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การเก็บข้อมูลดำเนินการระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2568 โดยใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 วัดระดับความพึงพอใจต่อการยื่นชำระภาษีผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การพัฒนาเครื่องมือวิจัยเริ่มจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาพัฒนาแบบสอบถาม จากนั้นส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนำร่องเพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังและพื้นที่ใกล้เคียง โดยคัดเลือกพนักงานที่มีประสบการณ์การยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์อย่างน้อย 1 ครั้งในรอบปีภาษีที่ผ่านมา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติพรรณนา (ค่าความถี่และร้อยละ) และการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมถึงการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างกลุ่มประชากรที่มีลักษณะต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการเสียภาษีบุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์ กรมสรรพากรของพนักงานบริษัท เขตตลาดกระบี่ ผู้วิจัยได้เสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเริ่มจากการกำหนด สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตของบริษัทเขตตลาดกระบี่ ครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้

ส่วนแรก วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะการทำงาน และช่วงเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่และร้อยละ

ส่วนที่สอง วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัทในเขตตลาดกระบี่ ใน 2 ด้าน คือ คุณภาพของระบบ และคุณภาพของข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่สาม วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และแผนก โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ในทั้งสองด้าน คือ คุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูล

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	41	41.00
หญิง	59	59.00
รวม	100	100.00

ตาราง 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 59% รองลงมาเพศชาย 41%

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 25 ปี	16	16.00
26 – 30 ปี	23	23.00
31 – 35 ปี	36	36.00
36 ปีขึ้นไป	25	25.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31–35 ปี (36.00%) รองลงมาคืออายุ 36 ปีขึ้นไป (25.00%) และอายุ 26–30 ปี (23.00%) ขณะที่กลุ่มอายุ 20–25 ปีมีสัดส่วนน้อยที่สุด (16.00%)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	42	42.00
สมรส	46	46.00
หม้าย/หย่าร้าง	8	8.00
แยกกันอยู่	4	4.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (46.00%) รองลงมาคือโสด (42.00%) หม้าย/หย่าร้าง (8.00%) และแยกกันอยู่มีสัดส่วนน้อยที่สุด (4.00%)

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาปีที่ 3	1	1.00
มัธยมศึกษาปีที่ 6	15	15.00
อนุปริญญา (ปวส.)	43	43.00
ปริญญาตรี	37	37.00
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.00
รวม	100	100.00

ตาราง 4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบอนุปริญญา (ปวส.) 43% รองลงมาปริญญาตรี 37% ม.6 15% สูงกว่าปริญญาตรี 4% และ ม.3 ต่ำสุด 1%

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานฝ่ายผลิต	15	15.00
พนักงานฝ่ายธุรการ	54	54.00
ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	5	5.00
หน่วยงานอื่นๆ	26	26.00
รวม	100	100.00

ตาราง 5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายธุรการ 54% รองลงมาหน่วยงานอื่น ๆ 26% ฝ่ายผลิต 15% และผู้จัดการ/ผู้บริหารน้อยสุด 5%

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
แผนกบัญชี	11	11.00
แผนกควบคุมคุณภาพ	14	14.00
แผนกการขาย	8	8.00
แผนกจัดซื้อ	5	5.00
อื่นๆ	62	62.00
รวม	100	100.00

ตาราง 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดแผนกอื่น ๆ (62%) รองลงมาแผนกควบคุมคุณภาพ (14%) บัญชี (11%) การขาย (8%) และจัดซื้อ (5%)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ คุณภาพระบบและข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพของระบบ แสดงถึงความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความชัดเจนของขั้นตอนการยื่นชำระภาษี รวมถึงความรวดเร็วและความเสถียรของระบบการทำงาน

ด้านคุณภาพของข้อมูล เน้นความถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือของข้อมูลออนไลน์ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งด้านคุณภาพของระบบและข้อมูล สะท้อนถึงประสิทธิภาพและความพร้อมของระบบในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	N = 100			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย	อันดับที่
1.ด้านคุณภาพของระบบ	3.45	0.73	มาก	2
2.ด้านคุณภาพของข้อมูล	3.54	0.64	มาก	1
รวม	3.50	0.69	มาก	

ตาราง 7 พบว่าความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านข้อมูลสูงกว่าระบบ

ตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพของระบบอยู่ในระดับมาก

คำถาม	N = 100			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย	อันดับที่
1.การเข้าสู่เว็บไซต์กรมสรรพากร	3.63	0.63	มาก	1
2.การเข้าสู่โปรแกรมการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	3.46	0.66	มาก	3
3.การยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่าย	3.55	0.78	มาก	2
4.ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อชำระระบบผ่านอินเทอร์เน็ต	3.18	0.93	ปานกลาง	6
5.ข้อผิดพลาดในการเชื่อมต่อชำระระบบอินเทอร์เน็ต	3.44	0.76	มาก	5
6.การให้บริการการยื่นแบบแสดงรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.45	0.63	มาก	4
รวม	3.45	0.73	มาก	

ตาราง 8 พบว่าความพึงพอใจด้านระบบอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 3.45) โดยพึงพอใจสูงสุดคือการเข้าสู่เว็บไซต์
กรมสรรพากร รองลงมาคือการยื่นแบบช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความถูกต้อง ความชัดเจน
และความทันสมัยของข้อมูล

คำถาม	N = 100			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย	อันดับที่
1.ความปลอดภัยของข้อมูลการชำระภาษี	3.59	0.62	มาก	1
2.ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	3.50	0.67	มาก	5
3.ระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตมีการปรับปรุงให้ ใช้งานได้ง่าย	3.56	0.62	มาก	3
4.การแก้ไขฐานข้อมูลส่วนตัวบุคคลสามารถทำได้ ตลอดเวลา	3.52	0.61	มาก	4
5.การเพิ่มความสะดวกเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อ ประโยชน์ในการเสียภาษี	3.50	0.66	มาก	6
6.กฎระเบียบที่ใช้ในปัจจุบันเอื้อต่อการยื่นแบบแสดง รายการผ่านอินเทอร์เน็ต	3.57	0.64	มาก	2
รวม	3.54	0.64	มาก	

ตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 3.54) โดยเน้นความปลอดภัยของ
ข้อมูลการชำระภาษี

ตาราง 10 พบว่า เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	T	Sig
ชาย	41	4.01	0.50	0.64	0.64
หญิง	59	4.17	0.52		
รวม	100				

ตาราง 10 พบว่า เพศต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ($t = 0.64$, $Sig = 0.64$)

ตาราง 11 พบว่า อายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ด้าน	DF	SS	MS	F	P
ด้านคุณภาพของระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.06	0.02	0.062	0.23
ภายในกลุ่ม	98	24.25	0.06		
รวม	99	24.31			
ด้านคุณภาพของข้อมูล					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.22	0.05	0.14	0.17
ภายในกลุ่ม	98	36.95	0.09		
รวม	99	37.17			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.09	0.02	0.08	0.21
ภายในกลุ่ม	98	26.11	0.07		
รวม	99	26.20			

ตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างต่างช่วงอายุมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (Sig > 0.05)

ตาราง 11.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
20-25 ปี	16	3.52	0.65
26-30 ปี	23	3.50	0.62
31-35 ปี	36	3.55	0.58
36 ปีขึ้นไป	25	3.48	0.60
รวม	100	3.50	0.61

ตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างต่างสถานภาพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ด้าน	DF	SS	MS	F	P
ด้านคุณภาพของระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.27	0.09	0.37	0.05
ภายในกลุ่ม	98	24.03	0.06		
รวม	99	24.31			
ด้านคุณภาพของข้อมูล					

ด้าน	DF	SS	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	4	0.64	0.64	0.58	0.02
ภายในกลุ่ม	98	36.53			
รวม	99	37.17			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.43	0.14	0.55	0.02
ภายในกลุ่ม	98	25.77	0.07		
รวม	99	26.20			

ตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (Sig > 0.05)

ตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (Sig > 0.05)

ด้าน	DF	SS	MS	F	P
ด้านคุณภาพของระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.10	0.010	0.14	0.16
ภายในกลุ่ม	98	24.20	0.06		
รวม	99	24.31			
ด้านคุณภาพของข้อมูล					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.50	0.17	0.45	0.04
ภายในกลุ่ม	98	36.67	0.09		
รวม	99	37.17			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.21	0.07	0.26	0.09
ภายในกลุ่ม	98	25.99	0.07		
รวม	99	26.20			

ตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจต่อการยื่นชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัท เขตตลาดกระบี่ทั้งด้านคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูล (Sig > 0.05)

ตาราง 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจต่อการยื่นชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัท เขตตลาดกระบี่ ทั้งด้านคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูล (Sig > 0.05)

ด้าน	DF	SS	MS	F	P
ด้านคุณภาพของระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.20	0.05	0.03	0.24
ภายในกลุ่ม	98	24.29	0.06		
รวม	99	24.31			
ด้านคุณภาพของข้อมูล					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.08	0.03	0.07	0.21
ภายในกลุ่ม	98	37.09	0.09		
รวม	99	37.17			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	4	0.03	0.01	0.03	0.24
ภายในกลุ่ม	98	26.17	0.07		
รวม	99	26.20			

ตาราง 14 พบว่าตำแหน่งงานต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจ (Sig > 0.05)

ตาราง 15 พบว่าแผนกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจ (Sig > 0.05)

ด้าน	DF	SS	MS	F	P
ด้านคุณภาพของระบบ					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.24	0.05	0.03	0.24
ภายในกลุ่ม	98	24.06	0.06		
รวม	99	24.31			
ด้านคุณภาพของข้อมูล					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.64	0.03	0.07	0.21
ภายในกลุ่ม	98	36.54	0.09		
รวม	99	37.17			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.40	0.01	0.03	0.24
ภายในกลุ่ม	98	25.80	0.07		
รวม	99	26.20			

จากตาราง 15 พบว่า แผนการทำงานต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบและข้อมูล (Sig > 0.05)

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังที่ใช้บริการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจดังกล่าวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และแผนกที่สังกัด การดำเนินการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของนารี นัตติกุล (2545) ซึ่งเน้นความสำคัญของการประเมินประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีในระดับท้องถิ่น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทในเขตลาดกระบังที่ยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 100 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางที่ Hair et al. (2011) แนะนำไว้สำหรับการวิจัยเชิงสำรวจในพื้นที่จำกัด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2568 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ก่อนนำไปใช้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญา (ปวส.) ดำรงตำแหน่งในฝ่ายธุรการ และส่วนใหญ่สังกัดแผนกอื่น ๆ ภายในองค์กร ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มแรงงานในภาคเอกชนที่ใช้บริการยื่นภาษีออนไลน์ในเขตพื้นที่ศึกษา

ระดับความพึงพอใจต่อการยื่นภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกตามมิติของการประเมินดังนี้

ด้านคุณภาพของระบบ: ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยเฉพาะในเรื่องของความสะดวกในการเข้าสู่เว็บไซต์กรมสรรพากร ซึ่งช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ การค้นพบนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของธินุช ศรีจันทร์, ประภัสสร อยู่ดี และวิไล ดำรงอนันต์กุล (2543) ซึ่งระบุว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและความสะดวกของระบบออนไลน์

ด้านคุณภาพของข้อมูล: มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยผู้ให้บริการให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบของอัญชา พุมเพรา (2546) ที่ชี้ว่าความปลอดภัยของข้อมูลมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นในบริการออนไลน์ นอกจากนี้ ระบบยื่นภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากรยังได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับนานาชาติด้วยการได้รับรางวัล easia Award ประเภทธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (2546)

ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และแผนก ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ขณะที่สถานภาพสมรสและระดับการศึกษามีความแตกต่างอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติในบางด้าน โดยเฉพาะด้านคุณภาพของข้อมูลและภาพรวมของการรับรู้การให้บริการภาษาออนไลน์

การอภิปรายผลชี้ให้เห็นว่า ความสะดวกและความเชื่อถือได้ของระบบออนไลน์สามารถลดผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ และอายุ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างด้านสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาที่พบในงานวิจัยนี้ สอดคล้องกับแนวคิด Expectation Confirmation Theory ของ Oliver (1980) และแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) ซึ่งระบุว่า ประสบการณ์ชีวิตและพื้นฐานการศึกษาของแต่ละบุคคลส่งผลต่อการคาดหวังและการประเมินผลลัพธ์จากการใช้เทคโนโลยีใหม่

จากการวิเคราะห์เชิงลึกพบว่า หัวข้อที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ "ความชัดเจนของข้อความแนะนำในระบบ" ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาการสื่อสารภายในระบบยีนภาษาออนไลน์ ทั้งในแง่ของภาษา ลำดับขั้นตอน และการนำเสนอข้อมูล นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดระบุว่า ควรมีการพัฒนาระบบตอบข้อสงสัยแบบเรียลไทม์ เช่น Chatbot หรือ Live Chat เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน และลดความสับสนของผู้ใช้บริการในระหว่างกระบวนการยีนภาษา

โดยสรุป ระบบการยีนภาษาผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากรในเขตลาดกระบังมีประสิทธิภาพสูงในการตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี ช่วยลดภาระในการดำเนินการ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และความโปร่งใสในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม เพื่อการพัฒนาที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน และการพัฒนาระบบสนับสนุนการใช้งานแบบเรียลไทม์ เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่มีคุณภาพ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการอย่างยั่งยืนในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ควรปรับปรุงข้อความแนะนำในระบบให้มีความกระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อรองรับผู้ใช้งานที่มีประสบการณ์และพื้นฐานความรู้ที่หลากหลาย

ควรพัฒนาระบบตอบข้อสงสัยแบบเรียลไทม์ เช่น Chatbot หรือ Live Chat เพื่อให้ความช่วยเหลือทันทีระหว่างกระบวนการยีนภาษา

ควรมีการฝึกอบรมหรือประชาสัมพันธ์การใช้ระบบยีนภาษาออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้งาน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์ใช้งานระบบออนไลน์น้อย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการคลัง. (2563). *กระทรวงการคลัง*. <http://www.mof.go.th>
- กรมสรรพากร. (2563). *กรมสรรพากร*. <http://www.rd.go.th>
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2545). *สรรพากรสาสน์*, 50(10), 13.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ: เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 7). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธนินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน*. บิสิเนสอาร์ แอนด์ดี.
- อึ้ง ธรรมสนธิ. (2547). *การประเมินคุณภาพบริการและพฤติกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ทางอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)* [สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- ธินันท์ ศรีจันทร์, ประภัสนธร อยู่ดี, และวิไล ดำรงอนันต์กุล. (2543). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและทัศนคติต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- นารี นัตติกุล. (2545). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา* [ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2545). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. <http://egov.thaigov.net>
- รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2545). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*. <http://www.egovernment.or.th>
- รางวัลชนะเลิศ easia Award ประเภทธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ. (2546). *สรรพากรสาสน์*, 51(12), 65–73.
- ศราวดี จันทโสฬส. (2547). *การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นสารสนเทศของอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- ศิริกันยา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น* [สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด*. อีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. เอเอ็น การพิมพ์.
- สาธิต รังคศิริ, และจรัญญา แสงสุชาติ. (2547). *ประมวลรัชฎาภกร*. โรงพิมพ์บางกอกเทรนนิงเซ็นเตอร์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม].
- สมชาติ กิจยรรยง. (2521). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. เอช เอ็น กรุ๊ป.

- สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2543). พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรีคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- อัญชนา พุ่มเพรา. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) [สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- ไพจิตร โรจนวานิช, ชุมพร เสนไสย, และสาโรช ทองประคำ. (2546). คำอธิบายประมวลรัษฎากร. โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- Hair, J. F., Wolfinbarger, M., Money, A. H., Samouel, P., & Page, M. J. (2011). *Essentials of business research methods* (2nd ed.). M.E. Sharpe.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Verma, H. V. (1986). *Public services marketing: A successful experience*. Global Business Press.