

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

เยาวเรศ พระสุรัตน์¹
ปริญญาภรณ์ พจน์อริยะ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ชำระภาษี ในเขตของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร 2.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการผู้ชำระภาษี ในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร 3.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 370 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยๆ เรียกว่าระดับชั้นหรือชั้นภูมิ (รายหมู่บ้าน) แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากทุกระดับชั้น (ทุกหมู่บ้าน) โดยใช้วิธีการคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแล้ว จึงดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ (Convenience Sampling) ซึ่งคือผู้ชำระภาษี ค่าใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานคือ สถิติ T-Test และ ANOVA เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรเปรียบเทียบกับค่าที่กำหนด และเป็นการทดสอบหาค่าความแปรปรวน เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.7 ประกอบอาชีพอิสระจำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.2 มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.9

ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 222 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร พบว่า ทั้ง 3กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ กลุ่ม เพศ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพที่ต่างกัน โดยรวม มีความพึงพอใจที่ต่างกัน ในส่วนของพฤติกรรมการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ชำระภาษีของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมมีความพึงพอใจที่ต่างกัน

คำสำคัญ:ปัจจัยส่วนบุคคล,พฤติกรรมการใช้บริการ,ความพึงพอใจ

¹สาขาบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อ.ดร. ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้เป้าหมายในการถ่ายโอนภารกิจ ในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายจ่ายเพิ่มมากขึ้น รัฐบาลต้องปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการจัดสรรรายได้และการจัดเก็บรายได้ใหม่ ในขณะที่เดียวกัน้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพทางการเงินและการคลัง นั่นคือการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้และสามารถนำไปดำเนินกิจกรรมต่างๆของท้องถิ่นได้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2567) เทศบาลตำบลป่าต้ว ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2469 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบันครั้งที่ 13 พ.ศ.2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และได้มีการดำเนินการเพื่อบริการประชาชนภายในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก หนึ่งในนั้นคือ งานพัฒนารายได้ กองคลัง ได้แก่ การรับชำระภาษี ค่าอากรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียม และค่าใบอนุญาตต่างๆ ทำให้การบริการของเจ้าหน้าที่อาจไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ อาจเกิดการรอคอย หรือข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่ได้ใช้บริการ ของเทศบาลตำบลป่าต้ว และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถนำข้อมูลจากการศึกษานี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการผู้ชำระภาษี ทั้งยังเป็นการพัฒนางานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นไปอีก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนที่มารับบริการ อีกทั้งหน่วยงานราชการอื่นๆสามารถนำไปพัฒนาและต่อยอดการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ของตนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผูชำระภาษี ในเขตของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการผูชำระภาษี ในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผูชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จากแนวคิดของ Kotler & Armstrong (2018) ได้กล่าวไว้ว่า แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ที่เป็นที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้บริโภค รายละเอียด ดังนี้ 1.อายุ (Age) เป็นปัจจัยข้อหนึ่งที่ส่งผลต่อความชอบความต้องการของผู้บริโภค ทำให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่าแต่ละช่วงอายุเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีลักษณะแบบใด มีความต้องการอย่างไรเพื่อที่จะสามารถแบ่งส่วนตลาดและสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้อย่างแม่นยำมากขึ้น 2.เพศ (Sex) ผู้หญิงและผู้ชายมีความชอบทัศนคติและความคิดที่แตกต่างกัน ทำให้วิธีการที่นักการตลาด จะใช้กับผู้หญิงและผู้ชายไม่เหมือนกัน แต่ในปัจจุบันเรื่องเพศก็เปลี่ยนแปลงไปในทางซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ผู้หญิงในปัจจุบันอาจไม่ใช่คนที่ทำงานบ้านทำกับข้าวรอสามีอยู่ที่บ้านแล้ว แต่ผู้ชายอาจจะเป็นคนทำแทนก็ได้ ทำให้นักการตลาดจะต้องระมัดระวังในการวิเคราะห์เรื่องนี้ เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการตลาดของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3.รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) รายได้ การศึกษา และอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยรายได้สามารถบอกได้ว่าผู้บริโภคมีกำลังซื้อผลิตภัณฑ์นั้นๆหรือไม่ ในขณะที่เดียวกันเมื่อประกอบกับปัจจัยด้านการศึกษาและอาชีพก็จะส่งผลให้เห็นถึงรูปแบบในการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคซึ่งแม้ว่าจะมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการซื้อแต่อาจจะ มีวิถีชีวิตที่สามารถทำได้ก็ทำให้ นักการตลาดส่วนใหญ่มักเชื่อมโยงปัจจัยเรื่องรายได้กับปัจจัยด้านอื่นๆ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์การแบ่งส่วนตลาดได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค จากแนวคิดของ Philip Kotler, 1997 (อ้างถึงใน ชัยณรงค์ พิพิชรวิรัตน์, 2559) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎี 6W1H เป็นกรอบที่ใช้ในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบด้วยคำถามสำคัญหกข้อ แต่ละข้อเริ่มต้นด้วย “W” (Who, What, Where, When, Why, Whom) และอีกหนึ่งคำถามที่ขึ้นต้นด้วย “H” (How) คำถามเหล่านี้ช่วยให้นักวิจัยและนักการตลาดเจาะลึกปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการเลือกและการกระทำของผู้บริโภค

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ จากแนวคิดของ Aday & Andersen, 1978 (อ้างถึงใน กมลวรรณ โปสมบุญ และปราณี อ่อนศรี, 2558) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

- 1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
- 2.ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

2.1 การให้บริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)

2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)

3.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

4.ความพึงพอใจต่ออริยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดง อริยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการ ต่อผู้ใช้บริการ

6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ จากความหมายที่ได้กล่าวในข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าเป็น ความรู้สึกทางบวก ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นๆ ในระดับที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังนั่นเอง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประเภทของงานวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ชำระภาษี ในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

ตัวแปรในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1.เพศ 2.อายุ 3.รายได้ อาชีพ การศึกษา และพฤติกรรมผู้บริโภค 6W1H ประกอบด้วย 1.Who? 2.What? 3.Where? 4.When? 5.Why? 6.Whom? 7.How? และมีตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience)

2.ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination)

3.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

4.ความพึงพอใจต่ออริยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ(Courtesy)

5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care)

6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 2,933 คน (กรมการปกครอง,2567) กลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตร ของ Taro Yamane (1973) กำหนดขนาดตัวอย่างที่มีความคลาดเคลื่อนที่ 5% และกำหนดความน่าเชื่อถือไว้ 95 % ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยๆ เรียกว่าระดับชั้นหรือชั้นภูมิ (รายหมู่บ้าน) แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากทุกระดับชั้น (ทุกหมู่บ้าน) เมื่อได้สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ (Convenience Sampling) ซึ่งคือผู้ชำระภาษี ค่าใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม จนครบ 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) จำนวน 3 ส่วน เพื่อใช้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้บริโภค ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- 1.เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท (Nominal Scale)
- 2.อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 3.รายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 4.ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 5.อาชีพประจำ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ของผู้ชำระภาษี ในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา มาสร้างเป็นข้อคำถาม ทั้งหมดจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย บริการทางด้านใด ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ทำไมท่านจึงต้องใช้บริการ ท่านใช้บริการผ่านช่องทางใดเป็นประจำ เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกใช้บริการ และใครเป็นคนแนะนำให้ท่านมาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยะลา ความพึงพอใจ 6 ข้อ ประกอบด้วย

- 1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
- 2.ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
- 3.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
- 4.ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ
- 5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
- 6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 370 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.7

ประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.2 มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 222 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการที่ใช้บ่อยที่สุด คือ ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าขยะ จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีเหตุผลที่ใช้บริการมากที่สุด คือ เป็นหน้าที่ตามกฎหมายที่ต้องปฏิบัติ จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.7 มีช่องทางในการใช้บริการมากที่สุด คือ เข้ามาชำระด้วยเงินสดที่สำนักงาน จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.6 โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.4 ส่วนคนที่แนะนำให้ท่านมาใช้บริการมากที่สุด คือ มาใช้บริการด้วยตนเอง จำนวน 259 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านมีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน แก่ผู้มารับบริการ มากที่สุด (Mean=4.84 Standard Deviation=0.374) รองลงมาคือความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านไม่เสียค่าใช้จ่ายอื่นๆในการใช้บริการ (Mean=4.78 Standard Deviation=0.458) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ (Mean=4.76 Standard Deviation=0.461) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการ (Mean=4.74 Standard Deviation=0.463) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านมีบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ (Mean=4.73 Standard Deviation=0.502) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการด้านข้อมูลเอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (Mean=4.73 Standard Deviation=0.467) ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในรายละเอียดของการคำนวณภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆของผู้รับบริการ (Mean=4.73 Standard Deviation=0.485) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับบริการตรงตามความต้องการ (Mean=4.73 Standard Deviation=0.463) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ (Mean=4.72 Standard Deviation=0.465) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับบริการที่รวดเร็ว (Mean=4.72 Standard Deviation=0.482) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (Mean=4.71 Standard Deviation=0.485) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับบริการที่ถูกต้อง เช่น ยอดชำระค่าบริการ และค่าภาษี ที่ถูกต้อง (Mean=4.69 Standard Deviation=0.507) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และใส่ใจในการให้บริการ (Mean=4.68 Standard Deviation=0.483) ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ ความสนใจของผู้ให้บริการด้านความสุภาพ และการบริการที่เป็นมิตร (Mean=4.68 Standard Deviation=0.500) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการด้านได้รับบริการด้วยมิตรไมตรี (Mean=4.68 Standard Deviation=0.489) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ (Mean=4.67 Standard Deviation=0.498) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้าน

ใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง (Mean=4.66 Standard Deviation=0.490) ความพึงพอใจต่ออัยยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ (Mean=4.66 Standard Deviation=0.517) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการด้านสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก สะอาด เหมาะกับการให้บริการ (Mean=4.62 Standard Deviation=0.523) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการด้านขั้นตอนในการให้บริการง่ายและไม่ซับซ้อน (Mean=4.60 Standard Deviation=0.512) และน้อยที่สุดคือความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการด้านมีบริการน้ำดื่ม แก้วน้ำบริการ (Mean=4.54 Standard Deviation=0.637) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการหาความแปรปรวน

1.ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี โดยเฉลี่ยระหว่างกลุ่มชายและหญิง พบว่า ความพึงพอใจต่อความสะดวกต่อการได้รับบริการ ด้านมีบริการน้ำดื่มแก้วน้ำบริการโดยเฉลี่ยของชายและหญิงต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีทั้งเพศชายและหญิงในประเด็นอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ระหว่างช่วงอายุที่ต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ระหว่างกลุ่มอาชีพที่ต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการง่ายและไม่ซับซ้อน, ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง, ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านข้อมูล เอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และความพึงพอใจต่ออัยยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความสุภาพ และการบริการที่เป็นมิตร พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านมีบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ และความพึงพอใจต่ออัยยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในส่วนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีในประเด็นอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากการทดสอบความพึงพอใจต่อความ

สะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก สะอาด เหมาะกับการให้บริการ ,ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านมีบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่,ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านมีบริการนำดื่ม แก่ผู้มารับบริการ,ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านข้อมูล เอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย,ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความสุภาพ และการบริการที่เป็นมิตร และความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับบริการด้วยมิตรไมตรี พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้มีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ,ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการง่ายและไม่ซับซ้อน,ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง,ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่,ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับบริการตรงตามความต้องการ,ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับบริการที่รวดเร็ว ,ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านไม่เสียค่าใช้จ่ายอื่นๆในการใช้บริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มรายได้มีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในส่วนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีในประเด็นอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากการทดสอบความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการง่ายและไม่ซับซ้อน,ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง,ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านข้อมูล เอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความสุภาพ และการบริการที่เป็นมิตร พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านมีบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ และความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มการศึกษามีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในส่วนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีในประเด็นอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติวิเคราะห์สมการหาค่าความแปรปรวน

1.พฤติกรรมการใช้บริการทางด้านใด ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการง่ายและไม่ซับซ้อน ,ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านมีบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่,ความพึงพอใจ

ต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่,ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับบริการที่รวดเร็ว และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านไม่มีค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มพฤติกรรมการใช้บริการมีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในส่วนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีในประเด็นอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.พฤติกรรมทำไมท่านจึงต้องใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ระหว่าง 3 กลุ่มพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านมีบริการน้ำดื่ม แก่ผู้มารับบริการ,ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ,ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในรายละเอียดของการคำนวณภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆของผู้รับบริการ และความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับบริการตรงตามความต้องการ พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มพฤติกรรมมีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการง่ายและไม่ซับซ้อน,ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก สะอาด เหมาะกับการให้บริการ,ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และใส่ใจในการให้บริการ,ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการ,ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง,ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านข้อมูล เอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มพฤติกรรมมีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในส่วนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีในประเด็นอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.พฤติกรรมท่านใช้บริการผ่านช่องทางใดเป็นประจำ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ระหว่าง 4 กลุ่มพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการง่ายและไม่ซับซ้อน,ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านมีบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่,ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับบริการตรงตามความต้องการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านไม่เสียค่าใช้จ่ายอื่นๆในการใช้บริการ พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มพฤติกรรมมีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ,ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก สะอาด เหมาะกับการให้บริการ,ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านมีบริการน้ำดื่ม แก่ผู้มารับบริการ

,ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการ และความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มพฤติกรรมมีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในส่วนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีในประเด็นอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.พฤติกรรมเหตุผลที่ท่านใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ระหว่าง 4 กลุ่มพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ, ขั้นตอนในการให้บริการง่ายและไม่ซับซ้อน,สถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก สะอาด เหมาะกับการให้บริการ,มีบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่,มีบริการน้ำดื่ม แก้วผู้มารับบริการ,ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และใส่ใจในการให้บริการ,ความพึงพอใจต่ออัตราค่า ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความสุภาพ และการบริการที่เป็นมิตร และความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับการตรงตามความต้องการ พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มพฤติกรรมมีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในส่วนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีในประเด็นอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.พฤติกรรมคนที่แนะนำให้ท่านมาใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ระหว่าง 4 กลุ่มพฤติกรรมคนที่แนะนำให้ใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการ ,ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ,ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านข้อมูล เอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย,ความพึงพอใจต่ออัตราค่า ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย บุคลิก และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่,ความพึงพอใจต่ออัตราค่า ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในรายละเอียดของการคำนวณภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆของผู้รับบริการ,ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ด้านได้รับการที่รวดเร็ว และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านมีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน แก่ผู้มารับบริการ พบว่า พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มพฤติกรรมมีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ,ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการง่ายและไม่ซับซ้อน,ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก สะอาด เหมาะกับการให้บริการ และความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง พบว่า อย่างน้อย 2 กลุ่มพฤติกรรมมีความพึงพอใจต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในส่วนความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีในประเด็นอื่นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอายุ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ กลุ่ม เพศ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ ที่ต่างกัน โดยรวม มีความพึงพอใจที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รติพร มีชัย และคณะ (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะการทำงาน เป็นลักษณะที่ทำให้ความพึงพอใจต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีความแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับบุคคิพงศ์ ฮามวงศ์ และคณะ(2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เพศหญิงเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.44 ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่ เทศบาลตำบลบ้านด้าย ช่วงเวลา 08.30-10.00 คิดเป็นร้อยละ 74.01 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่างอายุ 31-45, 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 สถานภาพทางการสมรสพบว่าส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 76.39 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.31 อาชีพประจำส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.70 รายได้ของผู้มารับบริการ อยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.40 และไม่สอดคล้องกับวิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัน แสงสว่าง (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นและ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น และศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ระหว่าง41-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย10,001-20,000 บาทและประเภทภาษีที่ชำระมากที่สุด คือ ภาษีบำรุงท้องที่

พฤติกรรมการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ชำระภาษี โดยรวม มีความพึงพอใจที่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมชัย กังแฮ และคณะ (2557) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาล ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า 1.ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2.ประชาชนที่ชำระประเภทภาษี ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ ชำระภาษี ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีไม่ต่างกัน และไม่สอดคล้องกับอัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ และคณะ (2559) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวม

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ จากการศึกษาพบว่าผู้ชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลปาดัว อำเภอปาดัว จังหวัดยโสธร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ประกอบอาชีพอิสระ มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-20,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีพฤติกรรมการใช้บริการที่ใช้บ่อยที่สุด คือ ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ค่าขยะ, มีเหตุผลที่ใช้บริการมากที่สุด คือ เป็นหน้าที่ตามกฎหมายที่ต้องปฏิบัติ, มีช่องทางในการใช้บริการมากที่สุด คือ เข้ามาชำระด้วยเงินสดที่สำนักงาน , เหตุผลที่เลือกใช้บริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ และคนที่แนะนำให้ท่านมาใช้บริการมากที่สุด คือ มาใช้บริการด้วยตนเอง แสดงให้เห็นว่า ผู้ชำระภาษีมีการชำระค่าธรรมเนียมขยะมากที่สุด เพราะการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะจะต้องมีการจัดเก็บทุกหลังคาเรือนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปาดัว เหตุผลที่ต้องเข้ามาชำระภาษี และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพราะเป็นหน้าที่ตามกฎหมายที่ประชาชนในเขตพื้นที่จะต้องปฏิบัติ โดยส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการด้วยตนเองและชำระด้วยเงินสดที่สำนักงาน เพราะเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถตอบข้อสงสัยแก่ผู้มาใช้บริการได้ ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากที่สุดคือมีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนแก่ผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านมีบริการนำดื่ม แก่ผู้มารับบริการ ทุกข้อที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นคำแนะนำให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการเพิ่มตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ชำระภาษี ที่ใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลปาดัว อำเภอปาดัว จังหวัดยโสธรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ ไบสมบูรณ์ และปราตรี อ่อนศรี.(2558).การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์
กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ รพ.พระ
มงกุฎเกล้า.วารสารพยาบาลทหารบก ปีที่ 16 ฉบับที่ 12 วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(2567).พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ
กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542.สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2567,จาก
<https://www.dla.go.th/work/planlocal/law.htm>
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(2567).ข้อมูลรายได้องค์กรปกครองท้องถิ่น.สืบค้นเมื่อ 3
กรกฎาคม 2567,จาก https://www.dla.go.th/work/money/data/03/Summary_66.pdf
- กรมการปกครอง.(2567).ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว
อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร.สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2567,จาก
<http://www.tessabalpatiu.go.th/index2.php?home=board&id=18>.
- กุลฉัตร กิมชัย.(2563).ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการ
ให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.สืบค้นเมื่อ 5
กรกฎาคม 2567,จาก
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3799>.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชูชัย สมितिไกร.(2557).พฤติกรรมผู้บริโภค.พิมพ์ครั้งที่ 4.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยณรงค์ พิพิธีรนันท์.(2559). วิทยานิพนธ์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรม
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้บริการที่พักประเภทโฮเทล ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2567,จาก
file:///D:/E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B9%80%E/Full-text_Hostel3.pdf. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสดมฟอร์ด.
- ฑิตาพร รุ่งสถาพร.(2563).พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าบนช่องทางออนไลน์ในภาวะ
วิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมาณพล และพิษณุโลก.วารสารนิเทศศาสตร์ ปีที่ 39
ฉบับที่ 2. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นพดล จินดาธรรม.(2562).วิทยานิพนธ์ การเปรียบเทียบอิทธิพลของความพึงพอใจและ
ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีผลต่อการมาเยือนซ้ำในจังหวัด
เชียงราย.สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2567,จาก<https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Nophadon.Jin.pdf>.
คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- มลฑล ยะตา และคณะ.(2565).ความพึงพอใจของนักศึกษาในระบบทวิภาคีของ

วิทยาลัยเทคนิคพะเยา.สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2567,จาก

<https://so05.tcithaijo.org/index.php/pacific/article/view/264322/178214>

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.(2563).งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี.สืบค้นเมื่อ 3

กรกฎาคม 2567,จาก [https://www.saraburipao.go.th/home/storage/2020/10/srbpao-satis-](https://www.saraburipao.go.th/home/storage/2020/10/srbpao-satis-report-2563.pdf)

[report-2563.pdf](https://www.saraburipao.go.th/home/storage/2020/10/srbpao-satis-report-2563.pdf).

รติพร มีชัย และคณะ (2563).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้

บุคคลธรรมดา ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี.วารสารวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ปีที่ 2 ฉบับที่ 6.คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยสันตพล.

เรวัตร แก้วทองมูล.(2562).การประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัย วิทยาลัยเทคนิค

เวียงป่าเป้าสืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2567,จาก https://research.otepc.go.th/files_oenio3z.pdf

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

วุฒิพงศ์ ฮามวงศ์ และคณะ(2561).ความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาลตำบลบ้านด้าย

อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2567,จาก

[file:///C:/Users/OA/Desktop/New%20folder%20\(3\)/cAQGWqHThu44914.pdf](file:///C:/Users/OA/Desktop/New%20folder%20(3)/cAQGWqHThu44914.pdf)

วินิจ อนันตวงศ์.(2559).ช่องทางการรับรู้ข้อมูลและความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปีที่ 3 ฉบับที่1.

วารสารวิจัย ราชภัฏกรุงเก่า.

วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัน แสงสว่าง (2564).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึง

พอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก

อำเภอหนองคำ จังหวัดขอนแก่น.วารสารวิชาการและวิจัย ปีที่ 11 ฉบับที่ 2. มหาวิทยาลัยภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ.

สมชัย กังแฮ และคณะ.(2557).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขต

เทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง.วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่

2.มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.

อัจฉรา บุญชุม และ รัฐลักษณ์ พิทักษ์จักรพิภพ.(2559).คู่มือการประเมินความพึงพอใจและ

ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมควบคุมโรค.สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม

2567,จาก<http://odpc9.ddc.moph.go.th/DPC5/WorkManual2/s3-3.pdf>.สำนักพิมพ์อักษรกราฟ

ฟิคแอนด์ดีไซน์.จังหวัดนนทบุรี.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ.(2559).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

ปีงบประมาณ 2559.สืบค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2567,จาก

https://bangprong.go.th/public/news_upload/backend/files_6_1.pdf

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

Kotler Philip, Keller and Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. 15th

Edition, Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.

Kotler Philip and Armstrong Gary. (2018). *Principles of Marketing*

(17th ed). England: Pearson. Schiffman, L.G. and Wisenblit, J.L. (2015). *Consumer behavior*. 11th ed. England: Pearson Education.

Kotler Philip, Keller and Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition,

Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York:

Harper & Row

Schiffman, L., & Wisenblit, J. (2015). *Consumer Behavior*. Boston: Pearson

Education Limited.