

ระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น
: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

Municipal service quality and local taxpayer satisfaction

A case study of the maduea subdistrict municipality, bang kao district,
phatthalung province

เสาวภาพ เพชรโชติ และจุฑาทิพย์ เดชยางกูร
Saowapab Petchot and Jutatip Deshyangul

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้เสียภาษีท้องถิ่น ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่า F-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ (Scheffe) การวิเคราะห์ถดถอย (Multiple Regression) และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเสียภาษีท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ระดับค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมมีคุณภาพระดับมาก ที่ระดับ $\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.490 (2) ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ระดับค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ที่ระดับ $\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.518 เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจในการให้บริการ, ผู้เสียภาษีท้องถิ่น, เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of service quality of the municipal, a case study of the maduea subdistrict municipality, bang Kaeo district, phatthalung province (2) to study the level of satisfaction of local taxpayer toward the services of the maduea subdistrict municipality, bang kaeo district, phatthalung province. This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 400 local taxpayer residing in the area of the maduea subdistrict municipality. The sample size was determined using Taro Yamane's formula with a known population size. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included descriptive statistics, namely frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics included F-test, pairwise mean comparison using Scheffe's method, multiple regression analysis, and comparison of satisfaction levels of local taxpayers who received services from the maduea subdistrict municipality, bang kaeo district, phatthalung province.

The results indicated that the overall level of municipal service quality was at a high level ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.490) In addition, the overall level of satisfaction among local taxpayers was also at a high level ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.518) The findings further revealed that municipal service quality had a statistically significant effect on the satisfaction of service users at the 0.05 level of significance.

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พุทธศักราช 2542 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เป็นหน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ในด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมการศึกษาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน นอกจากนี้เทศบาลยังมีนโยบายในการปรับปรุงการปฏิบัติ งานการบริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะ ด้านจัดเก็บรายได้ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างประชาชนกับเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 จึงนับเป็นเรื่องที่พึงให้ความสำคัญที่เทศบาลตำบลควรต้องมีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลท่ามะเตือ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เป็นบริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในระดับมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้มาเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป (เทศบาลตำบลท่ามะเตือ, 2566, แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566 - 2570, งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่ามะเตือ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง)

เทศบาลตำบลท่ามะเตือ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับต่าง ๆ ซึ่งเทศบาลตำบลท่ามะเตือรายได้หลักมาจากการจัดเก็บภาษีโดยประกอบด้วยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ซึ่งเทศบาลได้เรียกเก็บจากประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่ามะเตือ มีหน้าที่ดำเนินการจัดเก็บภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งตรวจสอบเอกสารหลักฐาน รายละเอียดต่าง ๆ ของ ผู้ชำระภาษีทุกประเภทกับทะเบียนลูกหนี้ให้ถูกต้องครบถ้วน และทำให้เป็นปัจจุบัน ดำเนินการบันทึกข้อมูล ลงระบบบัญชีของกรมส่งเสริมปกครองท้องถิ่น (New e-LAAS) และทางเทศบาลได้ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเพื่อใช้บริการจำนวนมากหนึ่งในนั้นคือ การชำระภาษีอันประกอบไปด้วย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย การให้บริการของเจ้าหน้าที่อาจไม่เพียงพอเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีไม่เพียงพอ การบันทึกข้อมูลผู้เสียภาษีและการรับชำระเงินอาจมีข้อผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงาน ซึ่งเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ให้เห็นถึงข้อบกพร่องของระบบการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ได้รับอาจไม่สะท้อนถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยตรงแต่ก็สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการด้านใดด้านหนึ่ง และยังเห็นถึงปัญหาในการให้บริการ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการวิจัยเรื่องระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเตือ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุง แก้ไขปัญหาคุณภาพการให้บริการ สามารถทราบถึงทัศนคติความคิดเห็น และแนวทางการพัฒนางานด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนที่มารับบริการ (เทศบาลตำบลท่ามะเตือ, 2568, งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลท่ามะเตือ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง)

ดังนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาถึงระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่ามะเตือ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เพื่อเป็นการวัดระดับคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับใด เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่นที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่ามะเตือ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างศึกษาจากประชากรเทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำนวนประชากร 3,958 คน (การตรวจสอบข้อมูลสถิติทางการทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ใช้บริการเสียภาษีท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในเขตเทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัย ใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่ช่วงเดือนกันยายน ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ.2568 รวมเวลาทั้งหมด 4 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นผลลัพธ์จากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการตามที่คาดหวังไว้ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

มณี โปธิเสน (2543, หน้า 43) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกยินดีหรือการมีเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อความต้องการของตนได้รับการตอบสนอง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท (Millet, 1954, หน้า 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง

โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ**

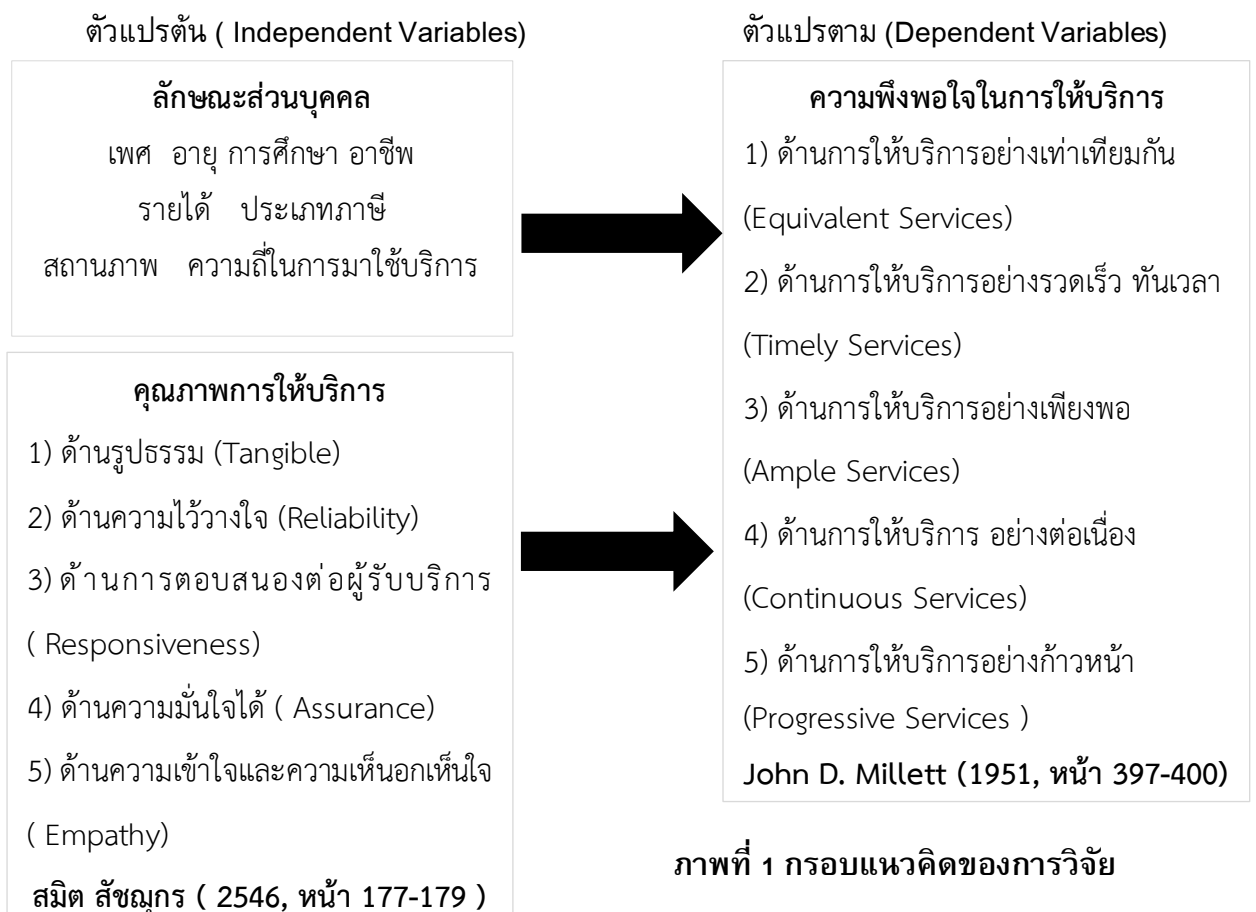
จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ ดังนี้ 1) รูปธรรม (Tangible) 2) ความไว้วางใจ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) และ 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

สมมติฐานการศึกษา

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีท้องถิ่น ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยนำเสนอเนื้อหาระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชาชนที่มารับบริการเสียภาษีท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำนวนประชากร 3,958 คน (การตรวจสอบข้อมูลสถิติทางการทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ, 2568)

2. การวิจัยในครั้งนี้ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 (ชารินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 3,958 คน และยอมให้คลาดเคลื่อนจากการเป็นตัวแทนของประชากรได้ไม่เกินร้อยละ 5 จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 363.29 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นได้จากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ 5 โดยตัวอย่างที่ได้จะใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยให้โอกาสการถูกเลือกกับประชากรทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน โดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการสร้างแบบสอบถามโดยใช้ Google Form แล้วนำลิงค์ที่ได้ให้ผู้ที่มาชำระเสียภาษีในการเก็บแบบสอบถาม

4. การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรต่างๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่า F-test วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่ (Scheffe) และการวิเคราะห์ถดถอย (Multiple Regression) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเสียภาษีท้องถิ่นเทศบาลตำบล ท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำแนกตามเพศ และอายุ กรณี 2 กลุ่มใช้การวิเคราะห์โดยค่า t-test กรณีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's Post hoc Compariso

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 45 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 ด้านประเภทภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เสีย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 ด้านสถานภาพผู้เสียภาษี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าของทรัพย์สิน/ผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.80 และด้านความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00

ผลการวิเคราะห์ระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเต๋อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง วิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเต๋อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง โดยรวม

ระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเต๋อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ
1. ด้านรูปธรรม	4.47	.504	มาก
2. ด้านความไว้วางใจ	4.27	.567	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.30	.452	มาก
4. ด้านความมั่นใจได้	4.34	.450	มาก
5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ	4.40	.480	มาก
รวม	4.35	.490	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเต๋อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ระดับค่าเฉลี่ยโดยรวมมีคุณภาพระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพมากที่สุด คือ ด้านรูปธรรม ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ด้านความมั่นใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.47, \bar{X} = 4.40, \bar{X} = 4.34, \bar{X} = 4.30$ และ $\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น :
กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง โดยรวม

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง	\bar{X}	SD	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.37	.568	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	3.98	.575	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.14	.431	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.11	.465	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.02	.551	มาก
รวม	4.12	.518	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว ระดับค่าเฉลี่ยโดยรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ($\bar{X} = 4.37, \bar{X} = 4.14, \bar{X} = 4.11, \bar{X} = 4.02$ และ $\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์อิทธิพลของการยอมรับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

	B	SE.	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.142	.191		5.985	.000*
รูปธรรม (X ₁)	.130	.088	.157	1.489	.137
ความไว้วางใจ (X ₂)	.124	.100	.133	1.232	.219
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X ₃)	-.232	.088	-.250	-2.642	.009*
ความมั่นใจได้ (X ₄)	.289	.085	.331	3.411	.001*
ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (X ₅)	.369	.256	.358	1.439	.151

R = .659, R² = 0.434, F = 60.333, Sig. = .000

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

$$Y = 1.142 - .232(X_3) + 0.289(X_4)$$

จากสมการ สรุปได้ว่า มีตัวแปร 2 ตัวคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_3) และด้านความมั่นใจได้ (X_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย และเพิ่มขึ้นทีละ 1 ด้านโดยให้คุณภาพการให้บริการด้านอื่นๆคงที่ จะมีอิทธิพลความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง (Y) เพิ่มขึ้น 0.232 และ 0.289 หน่วยตามลำดับ

สรุปผลและอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 45 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 ด้านประเภทภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เสีย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 ด้านสถานภาพผู้เสียภาษี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าของทรัพย์สิน/ผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.80 และด้านความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00

โดยสรุปผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล โดยแบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านรูปธรรม ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.490) โดยระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและดูดี ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.500) รองลงมาคือสถานที่และอาคารของเทศบาลมีความสะอาด เป็นระเบียบ และทันสมัยและมีอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริการที่เพียงพอ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.524) และมีเอกสารประชาสัมพันธ์ บ้ายบอกทาง หรือข้อมูลที่ชัดเจน ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.499), ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.581) โดยระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.582) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบและมาตรฐาน, การบริการมีความสม่ำเสมอและมีความน่าเชื่อถือ และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนแก่ท่านได้ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.581), ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.466) โดยระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการท่านทันที ซึ่ง

มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.479$) รองลงมาคือมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและสามารถตอบสนองต่อการสอบถามได้ดี ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.455$) และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือท่านเสมอ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.477$), บัณฑิตด้านความมั่นใจได้ ($\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.480$) โดยระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่แสดง ความสุภาพ มีอัธยาศัยดี และเป็นมิตร ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.488$) รองลงมาคือท่านรู้สึกปลอดภัยและเป็นส่วนตัวในการติดต่อขอรับบริการ และเจ้าหน้าที่มีการให้ คำแนะนำหรือคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่าน ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.478$) รองลงมาคือ ท่านมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของ เจ้าหน้าที่ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.477$) และบัณฑิตด้านความเข้าใจและ ความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.489$) โดยระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่มี ความเข้าใจและพยายามตอบสนองความต้องการเฉพาะของท่าน และท่านรู้สึกว่าเทศบาลมี ความห่วงใยและเห็นความสำคัญของผู้เสียภาษี ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42, S.D. = 0.493$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความสนใจและใส่ใจในการให้บริการท่านเป็นรายบุคคล และมีการให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกและความง่ายต่อการเข้าถึงของท่าน ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.485$) ทำให้ทั้ง 5 ตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ สามารถแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

โดยสรุปผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ท้องถิ่น โดยแบ่งออกเป็น บัณฑิตด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.37, S.D. = 0.565$) โดยระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือการดำเนินการจัดเก็บภาษีเป็นไปตามกฎหมายและ ระเบียบที่เท่าเทียมกัน ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.593$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ ให้ข้อมูลการชำระภาษีที่ชัดเจนและครบถ้วนแก่ทุกคนที่สอบถาม ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.41, S.D. = 0.493$) รองลงมาคือท่านรู้สึกว่าจะได้รับการบริการที่ดีและเป็นธรรมเหมือนกับ ผู้เสียภาษีรายอื่น ๆ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.612$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการ แก่ผู้เสียภาษีทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.563$), บัณฑิตด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.607$) โดยระดับ ความคิดเห็นที่มากที่สุดคือมีการแจ้งเตือนหรือประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษีล่วงหน้า อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.456$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ สามารถดำเนินการและเสร็จสิ้นกระบวนการชำระภาษีได้รวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมีค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17, S.D. = 0.447$) รองลงมาคือท่านได้รับการตอบสนองต่อข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.769$) และขั้นตอนการให้บริการมีความกระชับ ไม่ซับซ้อน ทำให้ใช้เวลาน้อยลง ซึ่งมีค่าอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.757$), บัณฑิตด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.14, S.D. =$

0.445) โดยระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือเอกสาร แบบฟอร์ม หรือข้อมูลที่ใช้ในการชำระภาษี มีพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.449$) รองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ให้บริการ (เช่น ที่นั่งรอ, ที่จอดรถ) มีความพร้อมและเพียงพอ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.420$) และจำนวนช่องทางการชำระภาษี (เช่น เคาน์เตอร์, ออนไลน์) มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้เสียภาษี และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องรอนานในช่วงเวลาเร่งด่วน ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.456$) ,ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.504$) โดยระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือเทศบาล มีการจัดช่วงเวลาให้บริการที่เหมาะสมและครอบคลุมความต้องการของผู้เสียภาษี ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.449$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการและให้ข้อมูลได้อย่างสม่ำเสมอในทุกช่วงเวลาทำการ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.420$) รองลงมาคือการให้บริการชำระภาษีสามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด แม้ในช่วงเวลาเร่งด่วน ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.571$) และระบบการให้บริการ (เช่น ระบบออนไลน์) มีความเสถียร ใช้งานได้ตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.577$) ,ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.557$) โดยระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือเทศบาล มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระภาษี (เช่น การชำระเงินผ่าน QR Code/แอปพลิเคชัน),มีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอน/วิธีการชำระภาษีให้มีความสะดวกและง่ายขึ้นอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.566$) และเทศบาล มีช่องทางให้ผู้เสียภาษีสามารถเสนอแนะหรือร้องเรียนเพื่อนำไปปรับปรุงบริการที่ชัดเจน ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.532$) สามารถแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

การสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีท้องถิ่น ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีท้องถิ่น ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทอาชีพ/ค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง สถานภาพผู้เสียภาษี และความถี่ในการมาใช้บริการเรื่องภาษีต่อปี ที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ คลังผา (2558 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง ลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทาง สถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา ปักษา, (2558 , บทคัดย่อ) พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัด พะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การ บริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้าน การประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านเวลา ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแต่ละ ส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ได้ผลว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 องค์การบริหาร แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์, (2559 , บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่ามะเดื่อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้

ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัย ศราทรานนท์, (2559) พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นธรรมชาติของการ บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ นิสิตที่มีคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ คลังผา (2558, บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีจำนวน 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือด้านความสามารถ ด้านความเต็มใจและลำดับสุดท้าย ด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบความพึง จังหวัด พื่อใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง ลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทาง สถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประเภทของงานบริการที่ใช้ ไม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการทำการวิจัยระดับของคุณภาพการให้บริการของเทศบาล กับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง การเขียนข้อเสนอแนะ ควรแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความมั่นใจได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลได้ดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล เทศบาลควรเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน โดยเฉพาะขั้นตอนการชำระภาษี การให้ข้อมูล และการรับเรื่องร้องเรียน อาจจัดให้มีช่องทางติดต่อเพิ่มเติม เช่น ระบบออนไลน์หรือช่องทางสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนได้รับการตอบกลับทันทีและลดระยะเวลาการรอคอย

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ควรทบทวนกระบวนการงานที่ซ้ำซ้อนและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น พร้อมทั้งเพิ่มการใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ การชำระภาษีออนไลน์ หรือบริการแจ้งเตือนกำหนดชำระภาษี เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดความแออัดในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายพื้นที่การศึกษาไปยังเทศบาลอื่น เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริบทต่าง ๆ จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำไปใช้พัฒนางานบริการภาครัฐในระดับกว้างขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มตัวแปรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ เนื่องจากระบบดิจิทัลมีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการภาครัฐ งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับความสะดวก ความเสถียร และความพึงพอใจต่อการใช้บริการออนไลน์ เพื่อให้ทันกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.

(วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก

<http://tdc.thailis.or.th/tdc/> (ฐานข้อมูล TDC)

กิตติยา เหม้งค์. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร. (วิทยานิพนธ์

ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก

<http://library.ru.ac.th/> (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง)

ชนะดา วีระพันธ์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).

ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก http://digital_archive.buu.ac.th/

ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). ทศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก <https://library.tu.ac.th/>

เจนจิรา บั๊กษา. (2558). ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).

พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา. สืบค้นจาก <http://clmir.up.ac.th/> (คลังปัญญามหาวิทยาลัย

พะเยา)

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2547). การบริการสาธารณะและการบริหารงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจาก <http://www.lib.ru.ac.th/>

เทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ. (2566). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570). พัทลุง: งานวิเคราะห์

นโยบายและแผน สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ.

เทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ. (2568). รายงานสรุปผลการจัดเก็บรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2568.

พัทลุง: งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ.

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ. (2568). การตรวจสอบข้อมูลสถิติทางการทะเบียน. พัทลุง:

งานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่ามะเตี้อ.

- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานส่วนท้องถิ่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. สืบค้นจาก <https://sdulib.dusit.ac.th/>
- นรินทร์ คลังผา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. สืบค้นจาก <http://truir.tru.ac.th/>
- พิณ ทองพูน. (2549). หลักการสร้าง ความพึงพอใจในงานบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์. จาก <https://www.chulabook.com/>
- มณี โปธิเสน. (2543). ความพึงพอใจและปัจจัยจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. สืบค้นจาก <https://search.lib.ku.ac.th/>
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). การบริการสาธารณะและคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก <https://library.car.chula.ac.th/>
- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก http://digital_archive.buu.ac.th/
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). เทคนิคการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์. สืบค้นจาก <http://library.stou.ac.th/>
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). จิตวิทยาการบริการและความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก <http://lib.swu.ac.th/>
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). ความพึงพอใจต่อการรับบริการในหน่วยงานภาครัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สืบค้นจาก <https://kukr.lib.ku.ac.th/>
- Weber, M. (1966). The Theory of Social and Economic Organization. New York: Free Press. สืบค้นจาก <https://archive.org/details/theoryofsocialec00webe>