



คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในเขตภาคใต้ตอนบน

สุภัชชา เอ็มโอฐ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS OF GOVERNMENT
TAX PAYMENT IN THE UPPER SOUTHERN REGION OF THAILAND

SUPATCHA AM-OD

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในเขตภาคใต้ตอนบน

สุภัชชา เอ็มโธ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS OF GOVERNMENT
TAX PAYMENT IN THE UPPER SOUTHERN REGION OF THAILAND

SUPATCHA AM-OD

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทรโคติกา ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกุล จันทรโคติกา กรรมการ และ ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพโร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ช่วยให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือตลอดระยะเวลาในการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการรับชำระภาษี ที่มีทรัพย์สินในเขตตำบล ห้วยยาง อำเภอทับสะแก ผู้ใช้บริการรับชำระภาษีในเขตตำบลสามกระหาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม และเพื่อนปริญญาโท สาขาการจัดการ ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือในการจัดเก็บข้อมูล

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนในทุก ๆ เรื่อง และให้กำลังใจ โดยตลอดจนกระทั่งงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

และขอกราบขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่เป็นแหล่งให้เรียนรู้ และเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน

สุภัชชา เอ็มโธ
กุมภาพันธ์ 2563



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง	6
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมุมมองคุณภาพ	7
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมุมมองคุณค่า	9
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์	10
2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	11
2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน.....	11
2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความภักดี.....	12
2.8 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโอกาสใช้ซ้ำ.....	13
2.9 ข้อมูลทั่วไปของอบต.ห้วยยาง และ อบต.สามกระโทก	14
2.10 กรอบแนวคิดของงานวิจัย	20
2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.12 สมมติฐานของงานวิจัย.....	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย.....	
4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม.....	30
4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	33
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย.....	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	44
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	47
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	47
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	48
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	48
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	51
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	52
ประวัติผู้วิจัย.....	58

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง.....	17
2.2 จำนวนประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระทาย.....	19
3.1 แสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา.....	25
3.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม.....	26
4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามในภาพรวม.....	30
4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	34
4.3 ผลการประมาณค่าแบบจำลอง SEM ด้วยวิธีการประมาณค่า OLS.....	39



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย.....	22
4.1 คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย.....	40
4.2 เปรียบเทียบตัวแปรทั้ง 7 ด้านระหว่างอบต.ห้วยยาง แล อบต.สามกระชาย.....	42
4.3 เปรียบเทียบตัวแปรทั้ง 7 ด้านความถี่ในการใช้บริการ.....	43



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการจัดระเบียบการปกครองแบบรัฐเดี่ยว (Unitary State) โดยมีการแบ่งการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ 1) ราชการบริหารส่วนกลางได้นำเอาหลักการรวมอำนาจการปกครอง (Centralization) มาใช้เป็นหลักสำคัญประกอบด้วย กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ 2) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้นำหลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration) มาใช้เป็นหลักสำคัญ ประกอบด้วย จังหวัด อำเภอ และ 3) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ได้นำหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) มาใช้เป็นหลักสำคัญ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ทำให้เกิดการบริหารส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งคือ องค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองสู่องค์กรระดับท้องถิ่น

การกระจายอำนาจของประเทศไทยนั้นเป็นหลักการอย่างหนึ่งของการจัดระเบียบการปกครองประเทศโดยมีหลักการสำคัญคือเป็นการโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่นในการดำเนินการเอง โดยมีอิสรภาพพอสมควรภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายการกระจายอำนาจทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลถือได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง พัฒนามาจากรูปแบบของสภาตำบลซึ่งแต่เดิมนั้นสภาตำบลเป็นลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่เกิดจากประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ที่ได้แก้ไขปรับปรุงระเบียบบริหารของตำบลและปรับปรุงตำบลเป็นสภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ภายใน 3 ปี เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้น หลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในปี 2537 ประเทศไทยก็มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม มีรายได้และรายจ่ายเป็นของตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามระเบียบกฎหมาย โดยบริการสาธารณะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง ซึ่งการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำได้มากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับขีดสมรรถนะด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นเป็นสำคัญ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังมีขีดความสามารถทางการคลังในระดับต่ำ ทั้งนี้เพราะมีปัญหาจากหลายสาเหตุเช่น มีข้อจำกัดในเรื่องแหล่งรายได้ของท้องถิ่นจากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขีดความสามารถในการจัดเก็บภาษี และรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนมากยังด้อยอยู่ซึ่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างมากต่อการจัดบริการสาธารณะ

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทั้งในรูปแบบของการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่นอกที่ตั้งสำนักงาน เช่น งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานพัฒนาพื้นที่ งานสาธารณสุขป้องกันโรค งานด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น และงานให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงาน เช่น งานด้านภาษีอากร งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ซึ่งงานให้บริการแก่ประชาชนนั้น จะส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะ เพราะถ้ามีรายได้ไม่เพียงพอ่อมเกิดปัญหากับการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทั้งในรูปแบบของการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่นอกที่ตั้งสำนักงาน เช่น งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานพัฒนาพื้นที่ งานสาธารณสุขป้องกันโรค งานด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น และงานให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงาน เช่น งานด้านภาษีอากร งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ซึ่งงานให้บริการแก่ประชาชนนั้น เป็นงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมในการรับการถ่ายโอนภารกิจมาจากหน่วยงานราชการส่วนกลาง จะต้องให้บริการประชาชนได้ไม่ด้อยกว่าเดิมที่หน่วยงานราชการส่วนกลางทำได้ ถือได้ว่าการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งปัจจุบันการดำเนินงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะเน้นการให้ความสำคัญในการให้บริการ เพราะหากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีระบบการให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการที่ดี จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ หน่วยงานหรือองค์กรจึงหากลยุทธ์ในการให้บริการที่ดี และสะดวก รวดเร็ว เช่น การจัดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) เป็นต้น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการจึงต้องมีการบริหารจัดการการให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความต่อเนื่อง มีการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงบริการ และให้ได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐาน เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ รวมทั้งมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลดีต่อการยอมรับของประชาชน เป็นผลดีต่อการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการถ่ายโอนภารกิจให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะนั้นประสบความสำเร็จ

1.2 คำถามในการวิจัย

1.2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับใด

1.2.2 ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

1.2.3 ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อโอกาสกลับมาใช้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชายซ้ำในปีถัดไป

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีขึ้นเพื่อศึกษาถึง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และ องค์การบริหารส่วน ตำบล สามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

1.3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

1.3.3 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับมาใช้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชายซ้ำในปีถัดไป

1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยนี้ มีขอบเขตการศึกษาครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามประเภทของภาษีที่ อบต.จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย โดยใช้ข้อมูลที่สำรวจจากแบบสอบถามออนไลน์ทั้งสิ้น 432 คน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีนิยามศัพท์ ได้แก่

ปัจจัย หมายถึง องค์ประกอบ หรือส่วนประกอบต่าง ๆ ที่มีผลทำให้การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิภาพคุณค่า หมายถึง ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเป็นธรรม ความรู้ความเข้าใจ ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอ กุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ หรือการกระทำใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จ จัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพสูงสุดและดำเนินการได้อย่างเต็มศักยภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การบริหารจัดการการให้บริการ หมายถึง การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 อย่างคือภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย

การบริการด้านการจัดเก็บภาษี หมายถึง การบริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ของประชาชนในคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และ

องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1.6.1 นำผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.6.2 ทราบถึงปัจจัยด้านคุณค่าในการรับชำระภาษีที่ส่งผลต่อการใช้ซ้ำขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก กับ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอ กุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้นำเสนอเป็นการกำหนดแนวทางวิจัย ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมุมมองคุณภาพ
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมุมมองคุณค่า
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์
- 2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน
- 2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความภักดี
- 2.8 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโอกาสใช้ซ้ำ
- 2.9 ข้อมูลทั่วไปของอบต.ห้วยยาง และ อบต.สามกระชาย
- 2.10 กรอบแนวคิดของงานวิจัย
- 2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.12 สมมติฐานของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก กับ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอ กุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้จัดทำวิจัยตามทฤษฎีและงานวิจัยที่สอดคล้องหรือใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้น

ประพจน์ปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็มักจะคาดหวังไว้ว่า จะได้รับการตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการได้ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่ง (Parasuraman , Zeithmal an d Berry. 1985 , P 49,41-50) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย คือ บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บริการดี บริการสุภาพ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอย เป็นต้น

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ อุษา โอสถ สุวรรณ (2016, บทคัดย่อ) เรื่อง ปัจจัยการจัดเก็บรายได้ที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อยอำเภอ กระบุรี จังหวัด ระนอง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการจัดเก็บ ด้าน การตรวจสอบ และติดตาม และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ ทัศนคติด้านหลักการภาษีที่ดีของประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความสะอาด ด้านหลักความประหยัด และด้านหลักความแน่นอน ตามลำดับ ปัจจัย การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านหลักการภาษีที่ดีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อย อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.04

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมุมมองคุณภาพ

มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) คือคุณภาพการให้บริการ (service quality) ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะ

สร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ในมุมมองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการบริการสาธารณะหรือการให้แก่ส่วนรวม ถือเป็นหน้าที่หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพการจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณภาพ จะเป็นสิ่งสะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้า ซึ่งในหลายหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นำเอาเครื่องมือทางการจัดการ นับว่าเป็นเครื่องมือสากล เช่น การควบคุมคุณภาพ การจัดการคุณภาพโดยรวม มาใช้อย่างต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ

มุมมองคุณภาพ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยยาง และองค์กรบริหารส่วนตำบลสามกระหาย คือ คุณภาพด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจัดเก็บภาษีบริการรวดเร็ว และมีความถูกต้องครบถ้วน

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ วาสนา ขอนทอง และคณะ (2010, บทคัดย่อ).เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด กำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก และ ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดกำแพงเพชรในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร โครงสร้างภาษีอากร บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร และพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดกำแพงเพชร ได้แนวทางที่สำคัญในแต่ละด้าน มีดังนี้

3.1 ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับรายได้ของท้องถิ่นให้ทันสมัย ชัดเจน เพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.2 ปรับปรุงโครงสร้างภาษีให้เป็นระบบ สามารถจัดเก็บได้ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่มีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

3.3 มีมาตรการจูงใจในการให้ประชาชนเต็มใจชำระภาษี เช่น การจัดทำโครงการภาษีคืนกำไร โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เป็นต้น

3.4 จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จากวิทยากรผู้มีความสามารถ เฉพาะด้านที่เกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บรายได้ และการปฏิบัติงาน

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมุมมองคุณค่า

มุมมองคุณค่า(Perceived Value) หมายถึง กระบวนการในการสร้างคุณค่าเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้า ลักษณะที่พึงปรารถนา พึงพอใจและพึงประสงค์ ซึ่งสิ่งที่ตอบสนองความปรารถนาได้ถือว่่าเป็นสิ่งที่มึ้คุณค่า ในมุมมองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คุณค่า คือ การสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ประชาชนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของ ตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการ ปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ ความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชนสร้างความชอบธรรมและดำรงหลักเสรีภาพ โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

มุมมองคุณค่า ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย คือ คุณค่าที่ประชาชนจะได้รับจากการชำระภาษี ได้แก่ ภาษีที่จ่ายไปมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือสามารถตอบข้อซักถามได้เป็นประโยชน์ บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยที่ดี

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ อนงค์ วรรณ อุประดิษฐ์ (2016, บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบท่อ การ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อยคือการบริหารคุณธรรม/จริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงาน การตลาดหรือประชาชนผู้รับบริการ การบริหารข้อมูลข่าวสาร การบริหารงบประมาณ การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารงานทั่วไป โดยปัจจัยที่มีผลกระทบท่อการจัดเก็บรายได้มากที่สุดได้แก่ การบริหารข้อมูลข่าวสาร รองลงมาได้แก่ การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การบริหารงบประมาณ ด้านการบริหาร การตลาด ด้านการบริหารคุณธรรม/จริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารงานทั่วไป

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์องค์กร (Image) หมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อหน่วยงานนั้น ๆ ทั้งนี้การรับรู้หรือภาพดังกล่าวเป็นผลมาจากการกระทำของคนในองค์กรนั้นนั่นเอง ไม่ว่าจะ เป็นคำพูดหรือการกระทำ ดังนั้นการจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้สำเร็จมากน้อยเพียงไร จึงขึ้นอยู่กับว่า องค์กรนั้น ๆ มีสมาชิกเป็นเช่นไรนั่นก็คือ หากองค์กรใด มีสมาชิกที่เข้มแข็ง มีผลงานเป็นที่ปรากฏเป็น รูปธรรม มีการบริการที่เป็นเลิศ มีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นที่น่าเลื่อมใสศรัทธา ภาพขององค์กรที่เกิดขึ้นใน จิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพที่ดี น่าเชื่อถือ มีผลให้การปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย แต่ในทางตรงข้าม หากองค์กรใดสมาชิกส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้น ไม่ได้รับการพัฒนา ไม่รู้ทิศทาง เป้าหมายในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้ผลงานออกมาไม่มีคุณภาพ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือศรัทธาและ ความร่วมมือจากประชาชน “ภาพลักษณ์” ขององค์กรย่อมตกต่ำกลายเป็น “ภาพลบ ” ในที่สุด

ภาพลักษณ์ต่อองค์กรของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วน ตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งเพียงพอ มีการทำป้ายชี้แจง ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี และมีการออกเก็บภาษีนอกสถานที่ โดยมีการประสานงานกับผู้นำ ชุมชนไว้ก่อน

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ ศิริพร สีสว่าง (2015, บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ จัดเก็บ ภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอท่ายางจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้าน โครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ และด้านงบประมาณ ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำ รองลงมาคือ ด้านประชาชนผู้เสียภาษี ได้รับความสะดวก และด้านการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมาย ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ซึ่ง Shelly อ้างโดย ปรภายดาว (2536,บทคัดย่อ) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่ วิชัย (2531) กล่าวว่าแนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย คือ ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ด้านการชี้แจงและอธิบายวิธีการชำระภาษีความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริการสุภาพและรวดเร็ว ซึ่งได้มีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ ภัชรภรณ์ และ จันทร์จำเริญ (2558,บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มี ต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัด บุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ได้ดังนี้คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสถานที่ให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวนมากที่สุดคือ สถานที่ชำระภาษีรวมอยู่กับส่วนงานอื่นทำให้เกิดความวุ่นวาย ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวนมากที่สุดคือ องค์การปกครองท้องถิ่นยังไม่มีบริการนอกเวลาราชการ

2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

การร้องเรียน (Customer Complaints) หมายถึงเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะม่ผู้กรณีหรือม่ผู้กรณีก็ตาม เช่น

1.เรื่องร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด

2.เรื่องร้องเรียน ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

การร้องเรียนของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย คือ การร้องเรียนเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากการชำระภาษี ผ่านทางผู้บริหารท้องถิ่น คนที่รู้จัก และสื่อสังคมออนไลน์

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ อติมา แดงกลม (2010,บทคัดย่อ) เรื่อง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัด ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จัดเก็บรายได้ ด้านการจัดเก็บรายได้ และงานภาษีอากร ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บ รายได้ ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานภาษีอากร และด้านการจัดเก็บรายได้ ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีความคิดเห็น ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความภักดี

ความภักดีของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ประชาชนให้ความสนใจและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการแต่ละโครงการของท้องถิ่นซึ่งการที่จะทำให้ประชาชนสนใจและร่วมมือได้ ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ เพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นก่อนที่จะเริ่มโครงการใดใดผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะต้องสอบถามและรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของประชาชน เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต และโครงการส่งเสริมสนับสนุนศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น

ความภักดี (Customer Loyalty) ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย คือ การบอกต่อสิ่งดี ๆ จากบริการที่ได้รับไปยังคนที่รู้จัก และในปีถัดไปจะยื่นแบบและเสียภาษีตามกำหนด

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ สร้อย เพชรลิสิน. (2017, บทคัดย่อ). เรื่อง ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการยื่นแบบภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอ สังขละบุรี จังหวัด กาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการส่งภาษีอยู่ในระดับปานกลาง ผลลัพธ์ที่พิจารณาในแต่ละมุมมองเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ มีปัญหาระดับสูงของความรู้เรื่องการส่งภาษี มีปัญหาระดับปานกลางในเรื่องความเป็นกลางสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของข้าราชการ แนวทางการแก้ปัญหาที่มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

2.8 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโอกาสใช้ซ้ำ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก ซึ่งให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

โอกาสในการกลับมาใช้บริการชำระภาษีในปีถัดไป (Re-visit) ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระชาย ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับชำระภาษีในปีที่ผ่านมา ถ้าเจ้าหน้าที่บริการดี ประชาชนประทับใจ ในปีถัดไปก็จะมีภาระภาษีที่ตรงตามกำหนดเวลา จะไม่มีปัญหาลูกหนี้ค้างชำระเกิดขึ้น

2.9 ข้อมูลทั่วไปของอบต.ห้วยยาง และ อบต.สามกระชาย

2.9.1 ข้อมูลทั่วไปในการจัดเก็บภาษี

กฎหมายภาษีอากร หมายถึง กฎหมายเกี่ยวกับการจัดหารายได้ให้กับรัฐโดยใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บ ภาษีอากรเป็นสิ่งที่รัฐบังคับจัดเก็บจากประชาชนเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ส่วนรวม ภาษีที่เก็บโดยส่วนกลาง

ภาษีที่เก็บโดยกระทรวงการคลัง

ภาษีที่เก็บโดยกระทรวงอื่น

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไปที่มีเงินได้ตั้งแต่ 150,001 บาทขึ้นไป โดยที่บุคคลนั้นอาจมีสถานภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ (1) บุคคลธรรมดา (2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล (3) ผู้ถึงแก่ความตายระหว่างปีภาษี (4) กองมรดกที่ยังไม่ได้แบ่ง

ภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นภาษีอากรที่จัดเก็บจากเงินได้ของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ดังต่อไปนี้ (1) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย (2) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ (3) กิจการซึ่งเป็นการค้าหรือการค้ากำไรในประเทศไทยที่ดำเนินการ (4) กิจการที่ร่วมทุนกันค้าหรือการค้ากำไรระหว่างนิติบุคคลต่อไปนี้ (5) มูลนิธิหรือสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้

ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นภาษีที่จัดเก็บจากผู้ประกอบการที่ขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจ อย่างไรก็ตามกฎหมายได้กำหนดให้มีกิจการบางประเภทที่ไม่ต้องเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม เช่น (1) การขายพืชผลทางการเกษตรภายในประเทศ (2) การขายสัตว์ที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิตภายในประเทศ (3) การขายปุ๋ย การขายอาหารสัตว์ (4) การขายหนังสือพิมพ์ นิตยสาร (5) การขายผลากินแบ่งรัฐบาล

ภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นภาษีที่เก็บจากการประกอบกิจการเฉพาะอย่าง ดังต่อไปนี้ (1) การธนาคาร(2) การประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ (3) การรับประกันชีวิต (4) การรับจำนำ (5) การขายอสังหาริมทรัพย์เพื่อการค้าหรือการค้า

ภาษีป้าย

ป้าย คือ ยี่ห้อ หรือ เครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า เพื่อโฆษณา โดยทำขึ้นด้วยวิธีใด ๆ ทั้งนี้จะต้องเสียภาษีด้วย

1) ป้ายที่ต้องเสียภาษี

ป้ายที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ ป้ายที่แสดงชื่อยี่ห้อหรือทำเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า เพื่อโฆษณา หรือหารายได้ไม่ว่าจะวิธีใดก็ตาม 2) การยื่นแสดงรายการเสียภาษีป้าย เจ้าของบ้านต้องไปยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต่อสำนักงานเขต เทศบาล ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี 3) การชำระภาษีป้าย เมื่อได้

มีการยื่นภาษีป้าย แล้วให้ผู้ยื่นนำเงินค่าภาษีป้ายไปชำระต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ไว้ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ ได้รับแจ้งการประเมินจากพนักงานเจ้าหน้าที่

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนกับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนนั้น ๆ และสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับสิ่งปลูกสร้างนั้น

โรงเรือน คือ ที่อยู่อาศัย หรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดิน ซึ่งจะต้องเสียภาษีดังนี้

1. ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือทรัพย์สินที่ต้องแจ้งรายการ
2. โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ต้องแจ้งรายการ ตั้งอยู่ในท้องที่ใดให้ยื่นแบบแจ้งรายการต่อพนักงาน
3. การยื่นเสียภาษีโรงเรือน ให้ยื่นภายในกำหนดที่พนักงานเจ้าหน้าที่ประกาศให้ทราบ

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หมายถึง ผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สิน

ขั้นตอนการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

การยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้าย ผู้รับประเมิน (เจ้าของทรัพย์สิน จะต้องยื่นแบบ (ภ.ร.ด. 2) ณ ส่วนการคลัง งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี เมื่อผู้รับประเมินได้รับใบแจ้งการประเมินค่าภาษี (แบบ ภ.ร.ด. 8) จะต้องชำระค่าภาษีภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งค่าภาษี

การยื่นอุทธรณ์ เมื่อผู้รับการประเมินได้รับใบแจ้งการประเมินค่าภาษีแล้วไม่พอใจในการประเมินค่าภาษี ให้ยื่นคำร้องขอให้พิจารณาการประเมินค่าภาษีใหม่ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการประเมินภาษี (ภ.ร.ด. 8)

อัตราค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้รับการประเมินจะต้องเสียภาษีค่าภาษีในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี (ค่าเช่า)

การไม่ชำระค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินภายในกำหนดเวลา กรณีไม่ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีภายในกำหนดต้องเสียค่าปรับไม่เกิน 200 บาท กรณีผู้รับการประเมินไม่ชำระค่าภาษีภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมินค่าภาษีจะต้องเสียเงินเพิ่มอีก ดังนี้

ค้างชำระไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันพ้นกำหนดจะต้องเสียเงินเพิ่ม ร้อยละ 2.5 ของค่าภาษี

ค้างชำระเกิน 1 เดือนแต่ไม่เกิน 2 เดือนจะต้องเสียเงินเพิ่ม ร้อยละ 5 ของค่าภาษี

ค้างชำระเกิน 2 เดือนแต่ไม่เกิน 3 เดือนจะต้องเสียเงินเพิ่ม ร้อยละ 7.5 ของค่าภาษี

ค้างชำระเกิน 3 เดือนแต่ไม่เกิน 4 เดือนจะต้องเสียเงินเพิ่ม ร้อยละ 10 ของค่าภาษี

ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดินพ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2543 มาตรา 44 กำหนดว่า “ ถ้ามิได้มีการชำระภาษี และเงินเพิ่มภายใน 4 เดือนให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ยึด आयัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้างชำระ ภาษีเพื่อนำเงินมาชำระเป็น ค่าภาษีเงินเพิ่ม ค่าธรรมเนียม ”

ภาษีได้หัก ณ ที่จ่าย การคำนวณหักภาษี ณ ที่จ่าย ให้คำนวณหักไว้ทุกครั้งที่จ่ายเงินได้พึงประเมิน ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่เป็นภาษีที่จัดเก็บจาก “ ที่ดิน ” ซึ่งหมายถึง พื้นที่ที่เป็นภูเขา หรือที่มีน้ำด้วย ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่ เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี (ภ.บ.ท. 5) ณ ส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ทุกรอบระยะเวลา 4 ปี กรณีบุคคลใดเป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่ หรือ จำนวนเนื้อที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงไป ให้เจ้าของที่ดินแบบแสดงรายการที่ดินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เจ้าของที่ดินขึ้นใหม่ หรือ จำนวนเนื้อที่ดินที่ได้มีการเปลี่ยนแปลง

การชำระเงินภาษีบำรุงท้องที่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษี จะต้องชำระเงินค่าภาษีบำรุงท้องที่ ภายในวันที่ 30 เมษายน ของทุกปี

การไม่ยื่นแบบและชำระค่าภาษีบำรุงท้องที่ภายในกำหนดเวลา กรณีผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่ยื่นแบบภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด จะต้องเสียเงินเพิ่มอัตร้อยละ 10 ของจำนวนเงินค่าภาษี

กรณีผู้มีหน้าที่เสียภาษี ไม่ชำระค่าภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดจะต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 2 ของจำนวนเงินค่าภาษีต่อเดือน

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คือ ภาษีที่จัดเก็บจากบุคคลทั่วไป หรือจากหน่วยภาษีที่มีลักษณะพิเศษ ตามที่กฎหมายกำหนดและมีรายได้เกิดขึ้นตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจัดเก็บเป็นรายปี รายได้ที่เกิดขึ้นในปีใดๆ ผู้มีรายได้มีหน้าที่ต้องนำไปแสดงรายการตนเองตามแบบแสดงรายการภาษีที่กำหนดภายในเดือนมกราคมถึงมีนาคมของปีถัดไป สำหรับผู้มีเงินได้บางกรณีกฎหมายยังกำหนดให้ยื่นแบบฯ เสียภาษีตอนครึ่งปี สำหรับรายได้ ที่เกิดขึ้นจริงในช่วงครึ่งปีแรก เพื่อเป็นการบรรเทาภาระภาษีที่ต้องชำระและเงินได้บางกรณี กฎหมายกำหนดให้ ผู้จ่ายทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่ายจากเงินได้ที่จ่ายบางส่วน เพื่อให้มีการทยอยชำระภาษีขณะที่มีเงินได้เกิดขึ้นอีกด้วย

2.9.2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ตำบลห้วยยาง และ ตำบลสามกระหาย

ตำบลห้วยยาง

ตำบลห้วยยางเป็นตำบล 1 ใน 6 ตำบลของอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือสุดของอำเภอทับสะแก ห่างจากที่ว่าการอำเภอทับสะแก ประมาณ 13 กิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวจังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ ลงไปทางทิศใต้ ประมาณ 30 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 98.8 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 61,750 ไร่

จำนวนประชากร (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนราษฎร์อำเภอทับสะแก ณ เดือนพฤษภาคม 2562) องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,071 คน แยกเป็นชาย 4,428 คน หญิง 4,643 คน จำนวนครัวเรือน ทั้งสิ้น 3,841 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ยของประชากร 92 คน/ตารางกิโลเมตร โดยแยกเป็นรายตำบลและชุมชน ดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ครัวเรือน
1	บ้านตลาดห้วยยาง	153	170	323	185
2	บ้านบน	386	402	788	271
3	บ้านทุ่งยาว	540	533	1,073	390
4	บ้านห้วยมะปรางค์	298	310	608	200
5	บ้านทุ่งกว้าง	413	441	854	44
6	บ้านเนินดินแดง	297	298	595	219
7	บ้านชายทะเล	750	772	1,522	1,002
8	บ้านคอกม้า	190	196	386	124
9	บ้านหนองพลับ	344	373	717	285
10	บ้านหัวเขา	206	252	458	152
11	บ้านน้ำตกห้วยยาง สาย 1	289	290	579	190
12	บ้านคลองหินจวง	274	320	594	213
13	บ้านจั่นเสือ	288	286	574	166

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เปลี่ยนแปลงฐานะจากสภาพตำบล จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 มีพื้นที่ครอบคลุมตำบลห้วยยาง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านตลาดห้วยยาง
- หมู่ที่ 2 บ้านบน
- หมู่ที่ 3 บ้านทุ่งยาว

- หมู่ที่ 4 บ้านห้วยมะปรางค์
- หมู่ที่ 5 บ้านทุ่งกว้าง
- หมู่ที่ 6 บ้านเนินดินแดง
- หมู่ที่ 7 บ้านชายทะเล
- หมู่ที่ 8 บ้านคอกม้า
- หมู่ที่ 9 บ้านหนองพลับ
- หมู่ที่ 10 บ้านหัวเขา
- หมู่ที่ 11 บ้านน้ำตกสาย 1
- หมู่ที่ 12 บ้านคลองหินจวง
- หมู่ที่ 13 บ้านจันเสื่อ

ตำบลสามกระชาย

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 114.52 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 71,620 ไร่

ทิศเหนือ	ติดต่อ	อบต.ไร่ใหม่
ทิศใต้	ติดต่อ	ตำบลกุยเหนือ
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	ตำบลดอนยายหนู
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	ตำบลหาดขาม

ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลสามกระชายมีภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบทางทิศตะวันตกมีลักษณะเป็นที่ราบเชิงเขา ลักษณะเป็นเขาเล็กๆ อยู่ในเขตป่าสงวน ซึ่งติดกับตำบลหาดขามและตำบลไร่ใหม่

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,681 คน แยกเป็นชาย 4,769 คน หญิง 4,912 คน มีความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 84.48 คนต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2562)

ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร		รวม (คน)	หลังคาเรือน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	บ้านนาวัลเปรียง	886	908	1,794	486
2	บ้านสามกระหาย	466	522	988	261
3	บ้านใหม่	373	398	771	283
4	บ้านดอนกลาง	548	513	1,061	336
5	บ้านลำโพง	524	537	1,061	348
6	บ้านป่ากลม	511	509	1,020	311
7	บ้านฟากนา	314	318	632	206
8	บ้านวังน้อย	368	386	754	219
9	บ้านเขาราง	515	563	1,078	330
10	บ้านต้นกระถิน	264	258	522	162
	รวม	4,769	4,912	9,681	2,942

การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนกลาง พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 3 บ้านใหม่
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านป่ากลม พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 6 บ้านป่ากลม

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- 1.โรงเรียนบ้านดอนกลาง พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 9 บ้านเขาราง
- 2.โรงเรียนบ้านสามแยกป่ากลม พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 6 บ้านป่ากลม
- 3.โรงเรียนบ้านสามกระหาย พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 2 บ้านสามกระหาย
- 4.โรงเรียนบ้านลำโพง พื้นที่ตั้ง หมู่ที่ 5 บ้านลำโพง

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คมกฤช มุททาร์ตัน และศิริพงษ์ สีใสไพร (2562 , บทคัดย่อ) งานวิจัย เรื่อง ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการควิกเปย์บนมือถือ ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารบนมือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 411 คนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการควิกเปย์ (Quick Pay) บนมือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แนวความคิดการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจในสหรัฐอเมริกา (ACSI) และเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน วิธีการวิจัย การใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ ครอนบักอัลฟา (Cronbach Alpha – coefficient) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย ผลที่ได้ ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการควิกเปย์ (Quick Pay) ในด้าน คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจและความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องมาจาก ธนาคารกสิกรไทยเป็นธนาคารชั้นนำ มีผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก มีระบบการจัดการของ E-Banking ที่มีประสิทธิภาพ มีภาพลักษณ์ที่ดี จึงทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้เกิดความภักดีที่จะบอกต่อและกลับมาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาในปัจจัย ทั้ง 7 ปัจจัย

สรทวรรณ สุนทรมหาลาภ และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ (2562 , บทคัดย่อ) งานวิจัย เรื่อง ดัชนีเปรียบเทียบภาพลักษณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน เพื่อติดต่อซื้อสินค้าผ่านแมสเซนเจอร์ ในเฟสบุ๊คศึกษากับแชทในอินสตาแกรม จากกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้ำของ แมสเซนเจอร์ในเฟสบุ๊คและ แชทในอินสตาแกรม จำนวน 401 คน วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างดัชนีเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของลูกค้ำจากการซื้อสินค้าของแมสเซนเจอร์ในเฟสบุ๊คและแชทในอินสตาแกรม โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้ำแบบอเมริกัน วิธีการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย และการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม ผลที่ได้ ลูกค้ำพอใจในบริการของแอปพลิเคชันแมสเซนเจอร์ในเฟสบุ๊คมากกว่าแชทในอินสตาแกรมในปัจจุบัน มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และความภักดี แต่ลูกค้ำพอใจในบริการของแอปพลิเคชันแมสเซนเจอร์ในเฟสบุ๊คน้อยกว่าแชทในอินสตาแกรมในปัจจุบันความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ และความพึงพอใจรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาในปัจจุบัน ทั้ง 7 ปัจจัย

ณัฐพร ชันทองคำ และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ (2561 , บทคัดย่อ) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการนิติพลคลินิก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับวุฒิสถักดีคลินิก หัวหิน มาร์เก็ตวิลเลจ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการนิติพลคลินิกและวุฒิสถักดี

คลินิก จำนวน 411 คน วัตถุประสงค์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการนิติพลคลินิก เปรียบเทียบกับ วุฒิสกดิ์คลินิก ห้างมาร์เก็ตวิลเลจ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย โดยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา วิธีการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลที่ได้คือ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน ซึ่งภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดีส่งผลในทางบวก แต่การร้องเรียนส่งผลในทางลบผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ยังมีกรร้องเรียนบ้างแต่ไม่มาก ซึ่งส่งผลเพียงเล็กน้อย ดังนั้นเมื่อมีการร้องเรียนจึงทำให้ผู้ใช้บริการ ไม่อยากกลับไปใช้บริการซ้ำในครั้งถัดไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาทุกปัจจัย

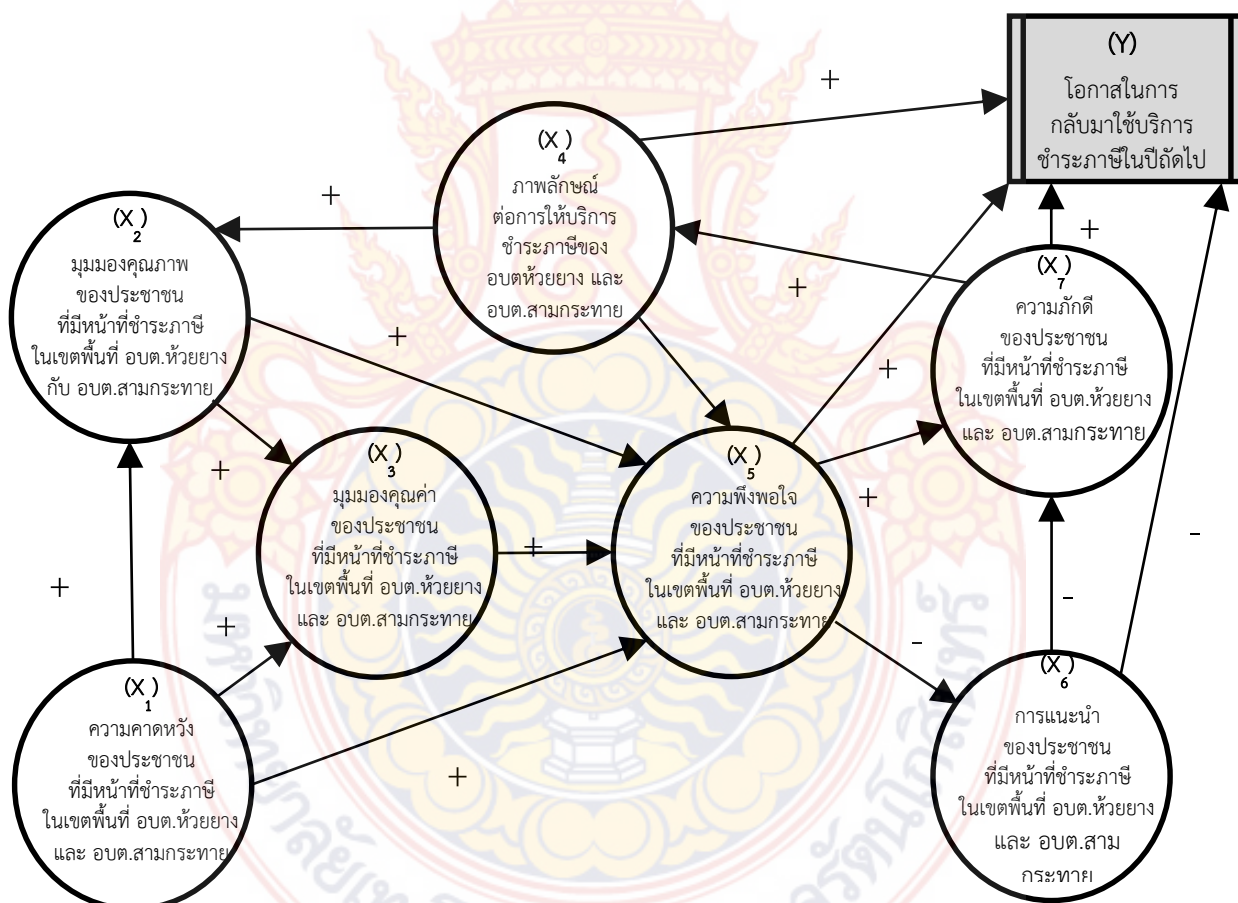
วิญญรัตน์ ชัยชาญกุล และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2016 , บทคัดย่อ) งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการของบริการท่องเที่ยวประเทศญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยว จำนวน 425 คน วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับมาใช้บริการบริษัทนำเที่ยวประเทศญี่ปุ่น ระหว่าง บริษัท เจทีบี (ประเทศไทย) จากัด และ บริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ส์ จำกัด โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน วิธีการวิจัย วิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทแบบเรียงลำดับ ผลที่ได้ ภาพลักษณ์และความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวประเทศญี่ปุ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาทุกปัจจัย

สุรสิทธิ์ เฉลิมนัย และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ (2561 , บทคัดย่อ) งานวิจัยเรื่อง ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันกรณีศึกษาเปรียบเทียบธุรกิจ บริษัท ปตท.น้ำมันและค้าปลีก จำกัด (มหาชน) และบริษัทเชลล์ แห่งประเทศไทย จำกัด ในอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างดัชนีเปรียบเทียบระดับความภักดี ของลูกค้าจากการซื้อสินค้า/รับบริการ ของ บริษัท ปตท.น้ำมันและค้าปลีก จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เชลล์ แห่งประเทศไทย จำกัด ในเขตอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลที่ได้ ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน ควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในประเด็นของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี รองลงมาคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพ และการบริการที่สุภาพรวดเร็ว

2.11 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบ แนวคิดของงานวิจัย โดย

ประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) ทั้งนี้ ได้เพิ่มด้านภาพลักษณ์ และโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำ เพิ่มเข้าไป เพื่อความครอบคลุมที่มากขึ้น สามารถอธิบายได้ว่า ความคาดหวังของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับ อบต.สามกระทาย จะเป็นปัจจัยกำหนดมุมมองคุณภาพ และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลไปยังมุมมองคุณค่าของการบริการรับชำระภาษี โดยปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมของการบริการรับชำระภาษี ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีการกลับมาใช้ซ้ำ จากการให้บริการ ถ้าไม่มีการร้องเรียนของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีมีความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ก็จะส่งผลในทางบวกต่อภาพลักษณ์ต่อการให้บริการชำระภาษีของอบต.ห้วยยาง และ อบต.สามกระทายและยังส่งผลในทางบวกต่อโอกาสในการกลับมาใช้บริการชำระภาษีในปีถัดไปอีกด้วยซึ่งสามารถอธิบายออกมาเป็นรูปภาพ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

2.12 สมมติฐานของงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานของงานวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังและภาพลักษณ์ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต. ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการมุมมองคุณค่า ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย

สมมติฐานที่ 3 ความภักดี ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การแนะนำ

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี และการแนะนำ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์ทางบวก ต่อความภักดีของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย

สมมติฐานที่ 7 ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ โอกาสการใช้ซ้ำ และการแนะนำของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อโอกาสการใช้ซ้ำ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก กับ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ ศึกษาปัจจัยด้านคุณค่า ที่ผู้ชำระภาษี ได้รับประโยชน์ในการรับชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก กับ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์และ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้บริการชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชายซ้ำ ที่ส่งผลการ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลอง ACSI ทบทวนวรรณกรรมหรือบทความทางวิชาการจากฐานข้อมูล ค้นคว้าจากเอกสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความงานวิจัย ตลอดจนข้อมูลจากเว็บไซต์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้อง และการสร้างเครื่องมือ ใช้ในงานวิจัย เช่น แบบสอบถาม วัดความพึงพอใจ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการรับชำระภาษี ที่มีทรัพย์สินในเขตตำบลห้วยยาง กับ เขตตำบลสามกระชาย

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัย คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการรับชำระภาษี ที่มีทรัพย์สินในเขตตำบลห้วยยาง กับ เขตตำบลสามกระชาย เลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จำนวน 432 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ผู้ใช้บริการรับชำระภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ความถี่ในการใช้บริการ / พื้นที่	อบต.ห้วยยาง	อบต.สามกระชาย	Total
น้อยกว่า 1 ครั้ง	106	91	197
	53.81%	46.19%	100%
1 ครั้งขึ้นไป	98	137	235
	41.70%	58.29%	100%
รวม	204	228	432
	47.22%	52.77%	100%

จากตารางที่ 3.1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มผู้มารับบริการเป็นผู้ใช้บริการที่มารับบริการ น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 197 คน แบ่งเป็นพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง 106 คน คิดเป็นร้อยละ 53.81 % แบ่งเป็นพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย 91 คน คิดเป็นร้อยละ 46.19 % กลุ่มผู้ให้บริการที่มารับบริการ 1 ครั้ง ต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 235 คน แบ่งเป็นพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง 98 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 % แบ่งเป็นพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย 137 คน คิดเป็นร้อยละ 58.29 %

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย อบต.ที่เข้ามาใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย แบ่งตามองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดการวิจัย 7 ด้าน ดังนี้

1. ความคาดหวัง (Customer Expectations)
2. มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)
3. มุมมองคุณค่า (Perceived Value)

4. ภาพลักษณ์ (Image)
5. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)
6. การร้องเรียน (Customer Complaints)
7. ความภักดี (Customer Loyalty)

ใช้วิธีการวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ 1-5 คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย
- 3 คะแนน หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.3.2. การทดสอบเครื่องมือ

3.3.2.1 การทดลองความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) ในแต่ละข้อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาคำถามทุกข้อ และปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แน่ใจว่า คำตอบที่ได้จะทำให้ข้อมูลมีประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

3.3.2.2 การนำเสนอแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 432 ชุด

3.3.2.3 นำข้อมูลทั้ง 432 ชุดที่เก็บรวบรวมได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีการ Factor analysis, ToTol Vairance และการใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ ครอนบักอัลฟา (Cronbach α -coefficient)

ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
ความคาดหวังการใช้งาน (Customer Expectations)		0.8261	0.9296
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ	0.9126		
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง	0.9171		
มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	0.8957		
มีการจัดลำดับคิว การมาก่อนหลังอย่างเป็น	0.9100		
ธรรมชััดเจน			

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)	0.7183	0.8691
การบริการตรงต่อเวลา	0.8502	
บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม	0.8372	
บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	0.8639	
มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0.8385	
มีความชัดเจน		
มุมมองและคุณค่า (Perceived Value)	0.7448	0.8857
บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง	0.8626	
คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า	0.8636	
ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความ	0.8776	
คุ้มค่า		
เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำหรือตอบข้อ	0.8480	
ซักถามได้เป็นประโยชน์		
ภาพลักษณ์ (Image)	0.7275	0.8749
มีความชัดเจน โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน	0.8326	
สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบและมีที่	0.8741	
นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ		
ความรวดเร็วในการให้บริการ	0.8603	
ความสุภาพในการให้บริการ	0.8471	
ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)	0.7285	0.8756
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ	0.8313	
ปฏิบัติงาน		
เจ้าหน้าที่ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนได้เป็น	0.8610	
อย่างดีอุปกรณ์		
บริการอย่างเป็นมิตรและรวดเร็ว	0.8741	
ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	0.8859	
การร้องเรียน (Customer Complaints)	0.7901	0.8658
ร้องเรียน หรือ เสนอคำแนะนำไปยัง	0.8961	
ผู้บริหารท้องถิ่น		
บอกต่อปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จัก		

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

บอกปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	0.8845		
ความภักดี (Customer Loyalty)		0.8032	0.7549
ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจาก อบต.แห่งนี้ ไปยังคนรู้จัก	0.8962		
ในปีถัดไปท่านจะใช้บริการของอบต.แห่งนี้ ต่อไป	0.8962		

จากตารางที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ปรากฏว่า ค่า Factor Loading และค่า % Total Variance ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความคาดหวังการใช้บริการ คุณภาพการใช้บริการ คุณค่าที่ได้รับจากการรับบริการ ภาพลักษณ์การให้บริการ ความพึงพอใจในการรับบริการ การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ความภักดีของผู้ใช้บริการ การรับรู้จำนวนผู้ชมรับบริการ การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์ม การรับรู้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย การรับรู้ถึงความง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการรับบริการ การรับรู้ถึงความเป็นธรรมในการรับบริการการชำระภาษี การรับรู้ถึงคุณภาพในการให้บริการชำระภาษี รับรู้ถึงการบริการที่รวดเร็ว มีความถูกต้อง และมีความเข้าใจ ในการชำระภาษี กับผู้ที่มารับบริการชำระภาษี ของกลุ่มอ้างอิง ความตั้งใจเข้ามาใช้บริการชำระภาษี ทุกตัวแปร มีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7 จึงสรุปได้ว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีความเที่ยงตรง (Valid) และมีความเชื่อถือได้ (Reliable) อย่างดีใน ทุกตัวแปร

3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1. การเก็บข้อมูลโดยวิธีเก็บข้อมูลออนไลน์ และนำไปแจกแจงให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ที่มีทรัพย์สิน มีหน้าที่ที่มาชำระภาษีในเขตตำบลห้วยยาง กับ ตำบลสามกระชาย เลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จำนวน 432 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

3.4.2. การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือน มิถุนายน -กรกฎาคม 2562 หลังจาก นั้น นำแบบสอบถามมาตรวจความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยหลังจากได้เก็บ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามกรอบแนวคิด ACSI

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของ รัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดย แบ่งออกเป็น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลที่มีตัวแปร 2 ตัวแปร ได้แก่ เพศ และอบต.ที่ท่านใช้บริการชำระ ภาษี ส่วน one way ANOVA เป็นการทดสอบ สมมติฐานสำหรับข้อมูลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร เช่น อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลา ที่ใช้บริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ โดยการศึกษาในครั้งนี้ กำหนดระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.1 ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ ของดัชนี ความพึงพอใจโดยใช้สถิติวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทแบบเรียงลำดับ

ผลการศึกษา คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งการนำเสนอข้อมูลจาก แบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์การแจกแจงความถี่ของข้อมูลการใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย แบ่งตามองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดการวิจัย 7 ด้าน ตามองค์ประกอบของ Fornell, John, Anderson, Cha & Bryant (1996, pp. 7 - 18) จำนวน 7 องค์ประกอบ จากข้อคำถามที่เป็นตัวแปรจำนวน 25 ตัวแปร มีรายละเอียดดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามในภาพรวม

	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
ความคาดหวัง (Customer Expectations)						
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ	14 3.24%	10 2.31%	122 28.24%	161 37.27%	125 28.94%	3.86
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง	14 3.24%	5 1.16%	103 23.84%	184 42.59%	126 29.17%	3.93
มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	13 3.01%	11 2.55%	113 26.16%	163 37.73%	132 30.55%	3.90
มีการจัดลำดับคิว การมาก่อนหลังอย่างเป็นธรรม	13 3.01%	11 2.55%	107 24.77%	162 37.50%	139 32.17%	3.93
มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)						
ให้บริการตรงต่อเวลา	4 0.93%	22 5.09%	110 25.46%	195 45.14%	101 23.38%	3.85
ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม	1 0.23%	12 2.77%	123 28.47%	188 43.53%	108 25%	3.90
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3 0.69%	9 2.08%	120 27.78%	175 40.51%	125 28.94%	3.95
มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความ	3 0.69%	15 3.47%	121 28.01%	188 43.52%	105 24.31%	3.87
มุมมองต่อความคุ้มค่า (Perceived Quality)						
บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง	5 1.16%	13 3.01%	108 25%	188 43.52%	118 27.31%	3.93
คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า	6 1.39%	7 1.62%	115 26.62%	191 44.21%	113 26.16%	3.92
ความเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า	6 1.39%	14 3.24%	111 25.69%	200 46.30%	101 23.38%	3.87
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็น	6 1.39%	9 2.08%	118 27.31%	201 46.53%	98 22.69%	3.87
มุมมองภาพลักษณ์ (Image)						
มีความชัดเจน โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน	3 0.69%	11 2.55%	124 28.70%	191 44.21%	103 23.85%	3.88
สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบและมีที่นั่งเพียงพอ	3	7	132	180	110	3.90

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	0.69%	1.62%	30.56%	41.67%	25.46%	
ความรวดเร็วในการให้บริการ	2	10	118	193	109	3.91
	0.46%	2.31%	27.31%	44.68%	25.24%	
ความสุภาพ / เต็มใจ ในการให้บริการ	2	15	125	178	112	3.89
	0.46%	3.47%	28.94%	41.20%	25.93%	
ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)						
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	1	14	119	213	85	3.85
	0.23%	3.24%	27.55%	49.31%	19.67%	
เจ้าหน้าที่ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนได้เป็นอย่างดี	1	9	123	187	112	3.93
	0.23%	2.08%	28.47%	43.29%	25.93%	
ให้บริการอย่างเป็นมิตร	3	9	122	181	117	3.93
	0.69%	2.08%	28.24%	41.90%	27.09%	
ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา	2	9	128	184	109	3.90
	0.46%	2.08%	29.63%	42.59%	25.23%	
การร้องเรียน (Customer Complaints)						
ร้องเรียน หรือ เสนอคำแนะนำไปยังผู้บริหารท้องถิ่น	20	33	136	165	78	3.57
	4.63%	7.64%	31.48%	38.19%	18.06%	
บอกต่อปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จัก	17	31	152	155	77	3.57
	3.94%	7.18%	35.19%	35.87%	17.82%	
บอกต่อปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	35	37	141	152	67	3.41
	8.10%	8.56%	32.64%	35.19%	15.51%	
ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)						
ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจาก อบต.แห่งนี้ ไป	1	13	120	188	110	3.91
	0.23%	3.01%	27.78%	43.52%	25.46%	
ในปีถัดไป ท่านยินดีจะใช้บริการของ อบต.แห่งนี้	0	7	133	173	119	3.94
	0%	1.62%	30.79%	40.05%	27.54%	

จากตารางที่ 4.1 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย จากองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน มีดังต่อไปนี้

1) **ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Customer Expectation)** พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง และ มีการจัดลำดับคิว การมาก่อนหลังอย่างเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก (3.90) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าในความคาดหวังของผู้ใช้บริการอันดับแรกที่ต้องการคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และมีการจัดลำดับคิวมาก่อนหลังอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ดังนั้น ทางอบต.จึงควรให้ความสำคัญกับการบริการเป็นอย่างมาก

2) ด้านมุมมองต่อคุณภาพบริการ (Perceived Quality) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรมชาติ (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และให้บริการตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.85) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าในด้านคุณภาพการบริการนั้น ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดังนั้น อนาคตควรรักษามาตรฐานการให้บริการ และควรรักษาพนักงานที่เรื่องการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3) ด้านมุมมองต่อความคุ้มค่า (Perceived Value) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือคุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็น (ค่าเฉลี่ย 3.92) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องความถูกต้องของการบริการที่ได้รับ ดังนั้น ทางอนาคตไม่ควรละเลยและควรตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของการบริการให้ดีที่สุด

4) ด้านมุมมองภาพลักษณ์ (Image) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบและมีที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความสุภาพ / เต็มใจ ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ มีความชัดเจน โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า มุมมองของภาพลักษณ์ที่ผู้ใช้บริการมองเห็นก็คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น ทางอนาคต ควรให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วของการบริการแต่ทั้งนี้ก็ต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องด้วย

5) ด้านความพึงพอใจต่อบริการ (Customer Satisfaction) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนได้เป็นอย่างดี ให้บริการอย่างเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังให้บริการอย่างเป็นมิตร ดังนั้น ทางอนาคต จึงควรรักษาระดับมาตรฐานและให้ความสำคัญเรื่องการบริการอย่างดีที่สุด

6) ด้านเสียงของผู้ใช้บริการ (Customer Voice) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ร้องเรียนหรือ เสนอคำแนะนำไปยังผู้บริหารท้องถิ่น และ บอกต่อปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จัก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.57 แต่เมื่อพิจารณาการบริการแต่ละประเภทแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมกับการบริการที่ได้รับในเสียงของผู้ใช้บริการ โดยเป็นลักษณะของการให้คำแนะนำ ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า เรื่องการร้องเรียนหรือการแนะนำ และบอกต่อปัญหากับคนรู้จัก ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด ในเรื่องของการแนะนำการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมีระบบแนะนำการให้บริการเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับที่ดีที่สุด

7) **ด้านความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty)** พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ในปีถัดไป ท่านยินดีจะใช้บริการของ อบต.แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.94) รองลงมาคือ ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจาก อบต.แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าเมื่อผู้บริกการมีความพึงพอใจต่อการบริการ จึงเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำและต้องการบอกต่อ แนะนำให้บุคคลอื่นรู้จัก ดังนั้น อบต. ควรให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริกการถูกใจในการบริการกลับมาใช้บริการกับ อบต.แห่งนี้อีกครั้ง

4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่ง ประกอบด้วย สถานที่ที่ใช้บริการ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลการใช้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง เรื่องที่ขอรับบริการส่วนใหญ่ และช่องทางการรับรู้ข่าวสารของอบต. สรุปได้ ตามตารางที่ 4.2 ดังนี้



ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

	จำนวน	คาดหวัง	คุณภาพ	คุ่มค่า	ภาพลักษณ์	พึงพอใจ	แนะนำ	ภักดี						
<u>อบต.ที่ท่านใช้บริการชำระภาษี</u>														
อบต.ห้วยยาง	204	0.7436	0.7381	0.7493	0.7580	0.7398	0.5897	0.6716						
อบต.สามกระหาย	228	0.7123	0.6760	0.7020	0.6934	0.6777	0.6665	0.6134						
t-test		2.2299	11.7800	***	7.2901	***	14.9985	***	12.6649	***	12.3133	***	6.3050	**
<u>เพศ</u>														
ชาย	220	0.6961	0.6816	0.7068	0.6984	0.6836	0.6414	0.6122						
หญิง	212	0.7592	0.7300	0.7426	0.7504	0.7314	0.6187	0.6706						
t-test		9.2249	***	7.1056	***	4.1659	**	9.5947	***	7.4492	***	1.0590	6.3717	**
<u>ความถี่ในการใช้บริการ</u>														
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	197	0.7592	0.7212	0.7461	0.7290	0.7128	0.6372	0.6541						
1 ครั้ง ต่อเดือนขึ้นไป	235	0.7002	0.6920	0.7061	0.7197	0.7022	0.6245	0.6297						
t-test		3.6931	**	1.5471	2.6403	**	3.4574	**	2.2999	*	3.0252	**	1.6513	
<u>อายุ</u>														
18 - 24 ปี	66	0.7074	0.6912	0.7196	0.7311	0.7164	0.6835	0.6518						
25 - 30 ปี	122	0.7107	0.6866	0.7218	0.7029	0.6858	0.6037	0.6203						
31 - 40 ปี	106	0.7272	0.7054	0.7234	0.7256	0.7158	0.6251	0.6367						
41 - 50 ปี	89	0.7366	0.7295	0.7234	0.7330	0.7005	0.6213	0.6404						
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	47	0.7674	0.7156	0.7301	0.7354	0.7291	0.6492	0.6739						
F-test		1.4614	1.7038	1.1334	2.0582	*	1.6992	1.0032	2.0629	*				
<u>ระดับการศึกษาของท่าน</u>														
ต่ำกว่าปริญญาตรี	238	0.6710	0.6537	0.6732	0.6732	0.6592	0.6148	0.5861						
กำลังศึกษาปริญญาตรี/	138	0.7791	0.7433	0.7740	0.7658	0.7377	0.6346	0.6813						

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

	จำนวน	คาดหวัง	คุณภาพ	คุณค่า	ภาพลักษณ์	พึงพอใจ	แนะนำ								
กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท	44	0.8228	0.8140	0.8111	0.8241	0.8137	0.6576	0.7652							
สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	12	0.8904	0.8945	0.8488	0.8795	0.9114	0.7868	0.8053							
F-test		14.1712	***	18.4642	***	16.2731	***	19.2408	***	18.6831	***	2.4592	*	11.9104	***
<u>สถานภาพของท่าน</u>															
โสด	147	0.7370	0.7101	0.7436	0.7381	0.7155	0.6338	0.6622							
สมรส	202	0.7457	0.7278	0.7351	0.7321	0.7184	0.6338	0.6419							
หย่าร้าง	46	0.7105	0.6645	0.6916	0.7094	0.7002	0.6487	0.6341							
อื่นๆ	37	0.6064	0.6148	0.6300	0.6404	0.6201	0.5737	0.5586							
F-test		4.5825	***	4.5903	***	4.6569	***	3.3997	**	3.2039	**	0.8711		1.8294	
<u>อาชีพ</u>															
นักศึกษา	44	0.7177	0.7020	0.7372	0.7302	0.7110	0.7479	0.6329							
รับราชการ	117	0.8261	0.8054	0.8125	0.8184	0.7920	0.6188	0.7436							
เอกชน	43	0.7990	0.7477	0.7645	0.7298	0.7301	0.6910	0.6394							
ส่วนตัว	57	0.7444	0.6998	0.7269	0.7348	0.7359	0.6466	0.6640							
รับจ้าง	104	0.6341	0.6305	0.6586	0.6564	0.6408	0.5870	0.5720							
ว่างงาน/ แม่บ้าน	35	0.6999	0.6733	0.6750	0.6890	0.6516	0.5809	0.5810							
อื่นๆ	32	0.5822	0.5755	0.5937	0.6000	0.5841	0.5940	0.5262							
F-test		12.1179	***	12.9755	***	11.8292	***	12.9380	***	11.1012	***	3.6597	***	7.1266	***
<u>รายได้</u>															
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท	188	0.6467	0.6469	0.6668	0.6674	0.6451	0.6032	0.5825							
15,001 – 30,000 บาท	122	0.8144	0.7690	0.7852	0.7669	0.7559	0.6276	0.6803							
30,001 – 50,000 บาท	74	0.7755	0.7437	0.7619	0.7729	0.7614	0.6625	0.6826							
50,001 ขึ้นไป บาท	48	0.7453	0.7135	0.7371	0.7602	0.7416	0.6931	0.7051							
F-test		11.7818	***	8.9816	***	8.1609	***	8.1345	***	8.9044	***	1.8905	*	5.4615	***

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

	จำนวน	คาดหวัง	คุณภาพ	คุ่มค่า	ภาพลักษณ์	พึงพอใจ	แนะนำ	ภักดี							
<u>ระยะเวลาเฉลี่ย</u>															
ต่ำกว่า 5 นาที	58	0.7664	0.7556	0.7662	0.7691	0.7656	0.6778	0.7130							
5 - 10 นาที	187	0.7460	0.7330	0.7456	0.7357	0.7182	0.6118	0.6532							
11 - 15 นาที	101	0.7248	0.7001	0.7184	0.7272	0.7110	0.6164	0.6453							
15 นาทีขึ้นไป	86	0.6622	0.6174	0.6569	0.6638	0.6385	0.6546	0.5601							
F-test		3.7186	**	9.3602	***	5.9723	***	5.0456	***	6.4690	***	1.6800	5.2371	***	
<u>เรื่องที่ชอบรับบริการ</u>															
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	17	0.7164	0.7377	0.7207	0.7319	0.7022	0.7689	0.7159							
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	29	0.7305	0.7289	0.7260	0.7523	0.7385	0.6410	0.6610							
การชำระภาษี	266	0.7577	0.7306	0.7488	0.7483	0.7339	0.6144	0.6693							
การขอรับเบี้ยยังชีพ	19	0.7335	0.6910	0.7565	0.7468	0.7267	0.7375	0.6839							
F-test		4.9993	***	5.7298	***	5.2634	***	6.8668	***	7.2220	***	2.9735	**	6.2424	***
<u>รับรู้ข่าวสารของอบต.</u>															
เว็บไซต์ของ อบต.	76	0.8240	0.7801	0.8043	0.8044	0.7782	0.6689	0.7215							
ป้ายประชาสัมพันธ์ของ อบต.	97	0.8133	0.7709	0.7905	0.7746	0.7553	0.6737	0.7113							
เจ้าหน้าที่ ของ อบต.	91	0.7795	0.7579	0.7603	0.7948	0.7766	0.5961	0.7089							
อื่นๆ	168	0.6050	0.6052	0.6305	0.6198	0.6093	0.6062	0.5268							
F-test		36.7647	***	31.0045	***	29.9505	***	41.6613	***	32.0200	***	3.1992	**	23.6055	***

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.2 ได้นำสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ t-test และ f-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย ด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่างจากการสำรวจผ่านทางแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 432 ตัวอย่าง โดยที่ส่วนใหญ่จำแนกตามข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ใช้บริการเลือก อบต.สามกระชายในการใช้บริการ เป็นเพศชาย มีอายุ 25-30 ปี จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มาสถานะภาพสมรส ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท โดยส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป มีระยะเวลาในการใช้บริการเฉลี่ย 5-10 นาที ใช้บริการเรื่องการชำระภาษี และมีการรับรู้ข่าวสารของ อบต.จากแหล่งข่าวอื่นๆ

จากการทดสอบสมมติฐานตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย อบต.ที่ใช้บริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาเฉลี่ย เรื่องที่ขอรับบริการ และการรับรู้ข่าวสารของ อบต. จากการทดสอบสมมติฐานว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปร 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Customer Expectation) 2) มุมมองต่อคุณภาพบริการ (Perceived Quality) 3) มุมมองต่อคุณค่า (Perceived Value) 4) มุมมองภาพลักษณ์ (Image) 5) ความพึงพอใจต่อบริการ (Customer Satisfaction) 6) การร้องเรียนหรือแนะนำ (Customer Complaints) และ 7) ความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty) จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์โดยวิเคราะห์สองตัวแปร (Bivariate Analysis) พบว่า

อบต.ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อ คุณภาพบริการ มุมมองต่อความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ การแนะนำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความภักดีของผู้ใช้บริการ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจต่อบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ด้านความคุ้มค่า และความภักดีของผู้ใช้บริการ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ และความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ และความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน การแนะนำ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจต่อบริการส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ทุกด้าน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ และความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการแนะนำ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ การแนะนำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

ระยะเวลาเฉลี่ยในการรับบริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ ความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ความคาดหวัง ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เรื่องที่ขอรับบริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ และความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน การแนะนำ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การรับรู้ข่าวสารของอบต. ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ และความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน การแนะนำ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

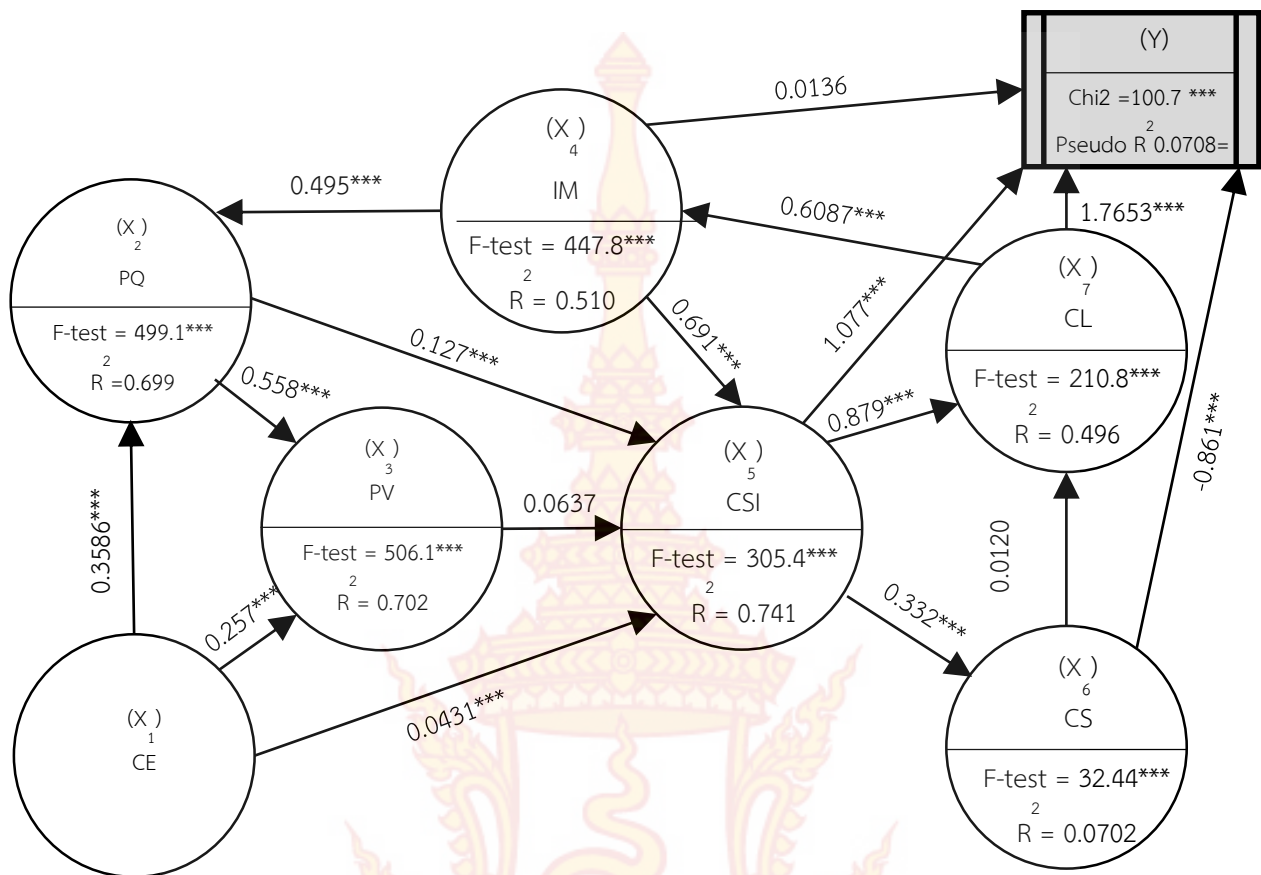
ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แบบจำลอง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย โดยการหาค่าความสัมพันธ์ขององค์ประกอบจำนวน 7 องค์ประกอบ ได้แก่ คือ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) มุมมองต่อคุณภาพบริการ 3) มุมมองคุณค่า 4) มุมมองภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจต่อการบริการ 6) การร้องเรียน และ 7) ความภักดีต่อของผู้ใช้บริการ

การหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของดัชนีความพึงพอใจโดยใช้การวิเคราะห์แบบจำลอง โพรบิทแบบเรียงลำดับกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05, และ 0.1 ของผู้เข้ามาใช้บริการของระบบรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย เพื่อทดสอบทฤษฎีและปริมาณค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุผลว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ และ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้ผลทดสอบจากสมมติฐานดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผลการประมาณค่าแบบจำลอง SEM ด้วยวิธีการประมาณค่า OLS

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL	Y
	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
CE	0.386***	0.257***		0.0431			
PQ		0.558***		0.127***			
PV				0.0637			
IM	0.495***			0.691***			0.0136
CSI					0.332***	0.879***	1.077***
CC	0.133***					0.117***	-0.861***
CL			0.520***				1.732***
Constant	0.0662***	0.144***	0.391***	0.0398**	0.395***	-0.0547	
Cut1							-0.793***
Cut2							0.0843
Cut3							1.056***
Cut4							1.688***
Cut5							2.324***
N	432	432	432	432	432	432	432
RSS	4.677	4.300	6.543	3.752	21.21	12.73	-661.3
LL	364.6	382.7	292.1	412.2	38.01	148.3	-661.3
F-test	499.1	506.1	447.8	305.4	32.44	210.8	
p	1.05e-112	1.30e-113	1.25e-68	8.67e-124	2.28e-08	1.75e-64	6.83e-21
chi2							100.7
R ²	0.699	0.702	0.510	0.741	0.0702	0.496	
Adj.R ²	0.698	0.701	0.509	0.739	0.0680	0.493	
r ² _p							0.0708

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ตัวแปรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ศึกษาจากคุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการทดสอบตัวแปรความไว้วางใจ ได้แก่ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) มุมมองต่อคุณภาพบริการ 3) มุมมองคุณค่า 4) มุมมองภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจต่อการบริการ 6) การร้องเรียน และ 7) ความภักดีต่อของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังและภาพลักษณ์ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระชาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.386 , 0.495 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ทั้งนี้ จากตาราง 4.1 พบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง มีการจัดลำดับคิว การมาก่อนหลังอย่างเป็นธรรม และ ความรวดเร็วในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.257 , 0.558 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ทั้งนี้ จากตาราง 4.1 พบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างถูกต้อง มีการจัดลำดับคิว การมาก่อนหลังอย่างเป็นธรรม และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ

สมมติฐานที่ 3 ความภักดี ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.520 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ทั้งนี้ จากตาราง 4.1 พบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ในอดีตไป ท่านยินดี จะใช้บริการของ อบต.แห่งนี้

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.0431, 0.127, 0.0637, 0.691 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ทั้งนี้ จากตาราง 4.1 พบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างถูกต้อง มีการจัดลำดับคิว การมาก่อนหลังอย่างเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง และ ความรวดเร็วในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ การแนะนำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ 5 สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการแนะนำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.332 อาจเนื่องมาจาก เมื่อผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจต่อการบริการจึงส่งผลให้เกิดการแนะนำแต่การบอกต่อ

ทั้งนี้ จากตาราง 4.1 พบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนได้เป็นอย่างดี และให้บริการอย่างเป็นมิตร

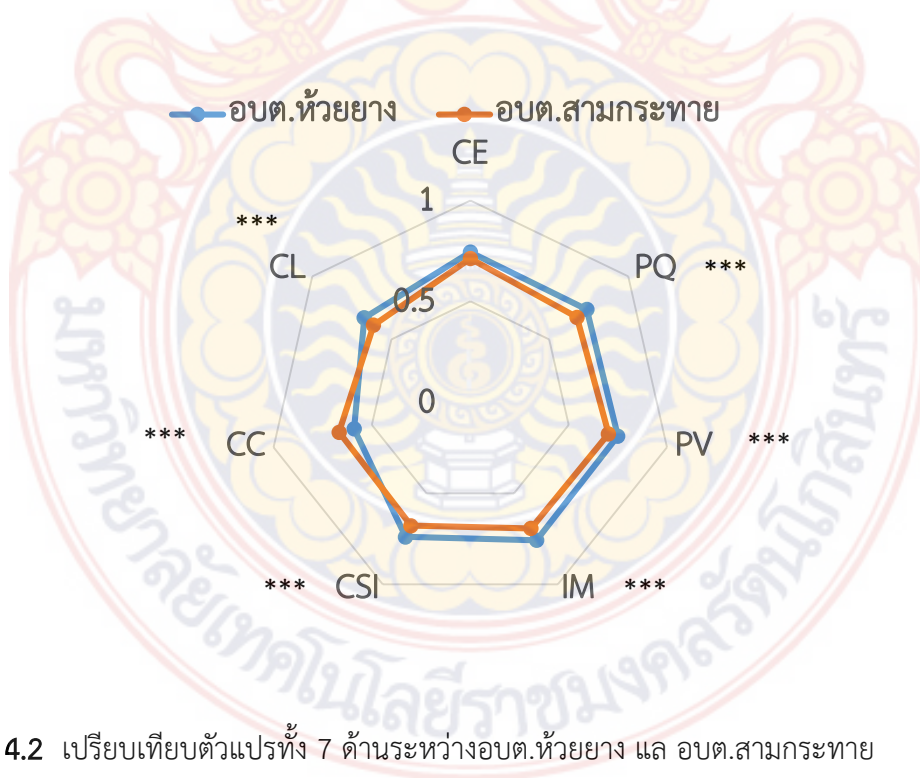
สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.879 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และการแนะนำ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความภักดีของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระหาย สามารถอธิบายได้ว่า การแนะนำมี

ความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความภักดี แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.117 เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการจึงส่งผลให้เกิดการแนะนำแต่การบอกต่อ จึงทำให้เกิดความภักดีต่อการบริการ

ทั้งนี้ จากตาราง 4.1 พบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด เจ้าหน้าที่ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนได้เป็นอย่างดี ให้บริการอย่างเป็นมิตร มีการแนะนำ หรือ เสนอคำแนะนำไปยังผู้บริหาร ท้องถิ่น และแนะนำปัญหาไปยังคนที่รู้จัก

สมมติฐานที่ 7 ภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกแต่ไม่มีนัยสำคัญ และ ความพึงพอใจ ความภักดี ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระชาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ โอกาสการใช้ซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่ามีค่าสัมประสิทธิ์ 0.0136, 1.077, 1.732 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และการแนะนำ ของประชาชนที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ อบต.ห้วยยาง กับอบต.สามกระชาย มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อโอกาสการใช้ซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่ามีค่าสัมประสิทธิ์ - 0.861 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจาก เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ จึงส่งผลต่อการแนะนำและความภักดีต่อการบริการ และเมื่อเกิดการแนะนำแล้ว แต่ยังไม่มีการปรับปรุง จึงส่งผลลบ ต่อโอกาสในการใช้บริการซ้ำอีก

ทั้งนี้ จากตาราง 4.1 พบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนได้เป็นอย่างดี ให้บริการอย่างเป็นมิตร และในปีถัดไป ท่านยินดีจะใช้บริการของ อบต.แห่งนี้

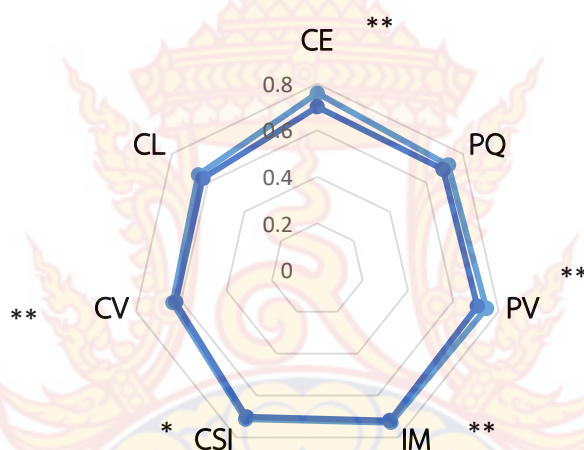


ภาพที่ 4.2 เปรียบเทียบตัวแปรทั้ง 7 ด้านระหว่างอบต.ห้วยยาง แล อบต.สามกระชาย

จากภาพที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ได้ตอบแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบองค์ประกอบของความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) มุมมองต่อคุณภาพบริการ 3) มุมมองต่อคุณค่า 4) ภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจต่อบริการ 6) การร้องเรียนหรือแนะนำ 7) ความภักดีของผู้ใช้บริการ นำมาเปรียบเทียบระหว่าง อบต.ห้วยยาง และอบต.สามกระหาย จะเห็นได้ว่า อบต.ห้วยยางมีผู้ใช้บริการเลือกเข้ามาใช้บริการด้วยความพึงพอใจประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน มากกว่าอบต.สามกระหาย

จากการศึกษาตัวแปรทั้ง 7 ด้าน เพื่อนำมาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย โดยเปรียบเทียบความถี่ในการใช้บริการด้วยตัวแปรทั้ง 7 ด้าน ได้ผลการศึกษาตามภาพที่ 4.3

—●— ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง /เดือน —●— ใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง /เดือน



ภาพที่ 4.3 เปรียบเทียบตัวแปรทั้ง 7 ด้านความถี่ในการใช้บริการ

จากภาพที่ 4.3 ผลการศึกษาจากคุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย ที่ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้ง 7 ด้าน เปรียบเทียบตามความถี่ในการใช้บริการ สามารถเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการรับชำระภาษีน้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อเดือน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยการศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยในครั้งนี้คือผู้บริโภครายหนึ่งที่อยู่ในพื้นที่อำเภอทับสะแก และอำเภอกุยบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ อบต.ห้วยยาง จำนวน 204 คน และ อบต.สามกระชาย จำนวน 228 คน รวมทั้งสิ้น 432 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ผู้วิจัยได้แบ่งการสรุปผลการวิจัย 3 ส่วนดังนี้รายละเอียดต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปโดยการวิจัยครั้งนี้มีหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการอบต.ห้วยยาง จำนวน 204 คน และ อบต.สามกระชาย จำนวน 228 คน รวมทั้งสิ้น 432 คน ผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน และ เป็นเพศชาย จำนวน 220 คน โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 122 คน มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 238 คน มีสถานภาพ สมรส จำนวน 202 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ จำนวน 117 คน ส่วนมากมีรายได้ ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 เป็นจำนวน 188 คน ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ มีจำนวน น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 197 คน ใช้เวลาในการรับบริการเฉลี่ย 5-10 นาที จำนวน 187 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการเรื่องการชำระภาษี จำนวน 266 คน และ ส่วนมากรับรู้ข่าวสารของ อบต.จากแหล่งข่าวอื่นๆ จำนวน 168 คน

อบต.ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อ คุณภาพบริการ มุมมองต่อความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ การแนะนำ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ส่วนความภักดีของผู้ใช้บริการ ส่งผลที่ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจต่อบริการ แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ ส่วน ด้านความคุ้มค่า และความภักดีของผู้ใช้บริการ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ อายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ และความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ และความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ส่วน การแนะนำ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ส่วน ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจต่อบริการส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ อาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ทุกด้าน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ รายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ และความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ส่วนการแนะนำ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ การแนะนำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ระยะเวลาเฉลี่ยในการรับบริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ ความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ส่วนความคาดหวัง ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ เรื่องที่ขอรับบริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ และความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ส่วน การแนะนำ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ การรับรู้ข่าวสารของอบต. ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความคาดหวัง คุณภาพการบริการ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจต่อบริการ และความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ส่วน การแนะนำ ส่งผลที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Customer Expectation) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง และ มีการจัดลำดับคิวการมาก่อนหลังอย่างเป็นธรรม รองลงมาคือ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก (3.90) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าในความคาดหวังของผู้ใช้บริการอันดับแรกที่ต้องการคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และมีการจัดลำดับคิวก่อนหลังอย่างถูกต้องและเป็นธรรม ดังนั้น ทางอบต.จึงควรให้ความสำคัญกับการบริการเป็นอย่างมาก

ด้านมุมมองต่อคุณภาพบริการ (Perceived Quality) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และให้บริการตรงต่อเวลา ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าในด้านคุณภาพการบริการนั้น ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้วยความเต็มใจ ดังนั้น องค์กรรักษามาตรฐานการให้บริการ และความเน้นย้ำกับเจ้าที่เรื่องการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ด้านมุมมองต่อความคุ้มค่า (Perceived Value) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง รองลงมาคือ คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า และความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็น ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเรื่องความถูกต้องของการบริการที่ได้รับ ดังนั้น ทางอบต.ไม่ควรละเลยและควรตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของการบริการให้ดีที่สุด

ด้านมุมมองภาพลักษณ์ (Image) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ รองลงมาคือ สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบและมีที่นั่งเพียงพอ ความสุภาพ / เต็มใจ ในการให้บริการ และ มีความชัดเจน โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า มุมมองของภาพลักษณ์ที่ผู้ใช้บริการมองเห็นก็คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น ทางอบต. ควรให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วของการบริการแต่ทั้งนี้ก็ต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องด้วย

ด้านความพึงพอใจต่อบริการ (Customer Satisfaction) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนได้เป็นอย่างดี ให้บริการอย่างเป็นมิตร รองลงมาคือ ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา และ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังให้บริการอย่างเป็นมิตร ดังนั้น ทางอบต.จึงควรรักษาระดับมาตรฐานและให้ความสำคัญเรื่องบริการอย่างดีที่สุด

ด้านเสียงของผู้ใช้บริการ (Customer Voice) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ร้องเรียนหรือ เสนอคำแนะนำไปยังผู้บริหารท้องถิ่น และ บกต้อปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จัก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ แต่เมื่อพิจารณาการบริการแต่ละประเภทแล้วพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมกับการบริการที่ได้รับในเสียงของผู้ใช้บริการ โดยเป็นลักษณะของการให้คำแนะนำ ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการร้องเรียนหรือการแนะนำ และบกต้อปัญหากับคนรู้จัก ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด ในเรื่องของการแนะนำการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมีระบบแนะนำการให้บริการเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับที่ดีที่สุด

ด้านความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ในปีถัดไป ท่านยินดีจะใช้บริการของ อบต.แห่งนี้ (ค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจาก อบต.แห่งนี้ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ จึงเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำและต้องการบอกต่อ แนะนำให้

บุคคลอื่นรู้จัก ดังนั้น อบต. ควรให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการถูกใจในการบริการกลับมาใช้บริการกับ อบต.แห่งนี้อีกครั้ง

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยการศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย ผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษี ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดีและการร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพร ชันทองคำ และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการนิติพลคลินิก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับวุฒิสภาคีคลินิก หัวหินมาร์เก็ตวิลเลจ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน ซึ่งภาพลักษณ์ ความพึงพอใจและความภักดีส่งผลในทางบวก แต่การร้องเรียนส่งผลในทางลบผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ยังมีการร้องเรียนบ้างแต่ไม่มากซึ่งส่งผลเพียงเล็กน้อย ดังนั้นเมื่อมีการร้องเรียนจึงทำให้ผู้ใช้บริการ ไม่อยากกลับไปใช้บริการซ้ำในครั้งถัดไป

2. จากการเปรียบเทียบ พบว่า อบต. ห้วยยางมีผู้ใช้บริการเลือกเข้ามาใช้บริการด้วยความพึงพอใจประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน มากกว่าอบต.สามกระชาย ทั้งนี้ อาจให้เหตุผลที่ว่า ความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการนั้นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและคุณภาพการบริการมากที่สุด ซึ่งเป็นความคาดหวังในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีการจัดลำดับคิว การมาก่อนหลังอย่างเป็นธรรม ชัดเจน เป็นต้น เมื่อผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและอบต.ห้วยยางสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ที่มาใช้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการที่แห่งนี้อีกครั้ง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ได้แก่ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี ทั้งนี้อาจให้เหตุผลได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการแล้วจึงส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความภักดีในการใช้บริการ และส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย ทั้ง ทางตรง และทางอ้อม ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึง

พอใจ คำแนะนำของผู้ใช้บริการ และความภาคภูมิใจ โดยปัจจัยทั้งหมดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ในการสนับสนุน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ต่อผู้บริโภค จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะบริหารจัดการปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาไป ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป โดยมุ่งเน้น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจ ควรเพิ่มพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและเพียงพอต่อผู้ให้บริการ เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ ความตรงต่อเวลาในการบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. ด้านโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำ ควรพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้สุภาพมากยิ่งขึ้น รักษามาตรฐานการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการเมื่อเกิดข้อซักถาม ก็สามารถตอบได้อย่างชัดเจน มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานี้ อาจส่งผลให้ในปีถัดไปผู้ใช้บริการ ยินดีที่จะใช้บริการของ อบต.แห่งนี้ต่อไป

5.3.1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลของผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ที่มีความสนใจที่จะทำการศึกษา สามารถเพิ่มการทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมสถานที่ให้บริการการรับชำระภาษี ของ อบต.มากขึ้นไปอีก ไม่เพียงเฉพาะแต่พื้นที่ อบต.ห้วยยาง หรือ อบต.สามกระชาย เท่านั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม เพื่อความเข้าใจที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจด้วยเช่นกัน การใช้ผลลัพธ์ที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ อาจไม่สามารถนำเสนอผลลัพธ์ได้ เช่นเดิมตลอดไป การศึกษาซ้ำ ๆ เพื่อวัดระดับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จะช่วยสามารถให้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์ปัจจุบันได้ดีที่สุด

5.3.2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1. ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษานี้ในเชิงลึกมากยิ่งขึ้นไปอีก จะเห็นได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษานี้ สามารถวัดได้ หลายคุณลักษณะ และหลายรูปแบบ อ้างอิงจากนักวิจัยต่าง ๆ ความสัมพันธ์เชิงลึกเหล่านี้ จะช่วยให้ เข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้งด้วยเช่นกัน

5.3.2.2. เมื่อมีการขยายกรอบงานวิจัยเพิ่มเติม การศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ จะทำให้มีความเข้าใจในภาพรวมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

5.3.2.3. การศึกษาสามารถเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจได้ด้วยเช่นกัน เมื่อมีการขยายขอบเขต กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ไม่เพียงแต่เฉพาะกลุ่ม

บรรณานุกรม

- คมกฤษ มุททาร์ตัน และคณะ.(2562). *ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคิกเปย์บนมือถือในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).*การค้นคว้าอิสระ.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.สาขาวิชาการจัดการ.วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.จังหวัดนครปฐม.
- ณัฐพร ขันทองคำ และคณะ.(2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการนิติพลคลินิก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับวุฒิสภาคัดค้านัก หัวหินมาร์เก็ตวิลเลจ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.*การค้นคว้าอิสระ.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.สาขาวิชาการจัดการ.วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.จังหวัดนครปฐม.
- ประกายดาว ดำรงพันธ.(2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ: กรณีศึกษา ศูนย์ธุรกิจสะพานขาวธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน).*วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.กรุงเทพมหานคร.
- ภัชราภรณ์, จันท์จำเริญ.(2558). *ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีเงินได้ และที่ดินขององค์การ บริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์.*การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. ศูนย์วิทยบริการ.จังหวัดบุรีรัมย์.
- วาสนา ขอนทอง และคณะ. (2010). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด กำแพงเพชร.*สัททอง วารสารการวิจัย.สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2553. จังหวัดกำแพงเพชร.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). *ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขี้ยวหลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี.*วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.กรุงเทพมหานคร
- วิญญรัตน์ ชัยชาญกุล และคณะ .(2016) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการของบริการท่องเที่ยวประเทศญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.*วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.สาขาวิชาการจัดการ.วิทยาลัยศรีปทุม.กรุงเทพมหานคร
- ศิริพร สีสว่าง (2015). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอย่างจังหวัดเพชรบุรี.*วารสารวิชาการ ฉบับภาษาไทย มนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิลปะ.ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน 2558. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. จังหวัดเพชรบุรี.
- สรทวารธ สุนทรมหาลาภ และคณะ. (2562). *ดัชนีเปรียบเทียบภาพลักษณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน เพื่อติดต่อดีไซน์ผ่านแมสเซนเจอร์ ในเฟสบุ๊คศึกษากับแชทในอินสตาแกรม. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. จังหวัดนครปฐม*
- สร้อย เพชรลิสนิ. (2017). *ปัญหาและแนวทางการแก้ไข ปัญหาในการยื่นแบบภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอ สังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพมหานคร*
- สุรสิทธิ์ เถลิงนัย และคณะ. (2561). *ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน กรณีศึกษาเปรียบเทียบธุรกิจ บริษัท ปตท. น้ำมัน และค้าปลีก จำกัด (มหาชน) และบริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย จำกัด ในอำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. จังหวัดนครปฐม*
- อติมา แดงกล่อม (2010). *ปัญหาการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. กรุงเทพมหานคร*
- อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์. (2016). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง. คณะบัญชี. วิทยาลัยอัครเทคโนโลยีค้ำปาง. จังหวัดลำปาง*
- อุษา โอสถ สุวรรณ. (2016). *ปัจจัยการจัดเก็บรายได้ที่มี ผลต่อทัศนคติของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำจืดน้อยอำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา. กรุงเทพมหานคร*
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings. Journal of Marketing.* 60 (October 1996, pp 7-18)
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice and loyalty*, United of America, The President and Fellows of Havaed College.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research.* Journal of Marketing.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

**คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้
ตอนบน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และ องค์การบริหารส่วน
ตำบล สามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก และ องค์การบริหารส่วนตำบล สามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้สึกรู้สึกความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยด้านคุณค่าในการรับชำระภาษีที่ส่งผลต่อการใช้จ่าย กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง กับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยในส่วนของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณค่าในการรับชำระภาษีที่ส่งผลต่อการใช้จ่าย กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านใช้บริการจากสถานบริการน้ำมันใดเป็นประจำ

1. อบต.ห้วยยาง

2. อบต.สามกระชาย

2. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

3. อายุ

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี

2. 18 - 24 ปี

3. 25 - 30 ปี

4. 31 - 40 ปี

5. 41 - 50 ปี

6. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี
3. กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท
4. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

5. สถานภาพการสมรส

1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง 4. อื่น ๆ

6. อาชีพ

1. นิสิต / นักศึกษา
2. รัฐบาล / รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ
3. พนักงานบริษัทเอกชน
4. ธุรกิจส่วนตัว
5. รับจ้างทั่วไป
6. ว่างาน/ แม่บ้าน
7. อื่นๆ

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท
2. 15,000 – 30,000 บาท
3. 30,001 – 50,000 บาท
4. 50,001 – 70,000 บาท
5. 70,001 - 100,000 บาท
6. มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1ท่านใช้บริการที่ อบต. นี้ มากน้อยเพียงใด

1. น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน 2. 1-2 ครั้งต่อเดือน
3. 3 - 4 ครั้งต่อเดือน 4. มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน

2. ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการแต่ละครั้ง

1. ต่ำกว่า 5 นาที
2. 5 - 10 นาที
3. 11 - 15 นาที
4. 15 นาทีขึ้นไป

3. เรื่องที่ท่านขอรับบริการส่วนใหญ่คือเรื่องใด

1. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
2. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
3. การชำระภาษี
4. การขอรับเบี้ยยังชีพ
5. อื่นๆ

4. ท่านรับรู้ข่าวสารของอบต.ทางด้านใด

1. เว็บไซต์ของ อบต.
2. ป้ายประชาสัมพันธ์ของ อบต.
3. เจ้าหน้าที่ ของ อบต.
4. อื่นๆ เช่น ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน เป็นต้น

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการรับชำระภาษีของท่านที่มีต่อ อบต.ในครั้งนี้

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง	ไม่แสดงความคิดเห็น
ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีในการชำระภาษี จาก อบต.แห่งนี้ ในด้านต่อไปนี้ ในระดับใด					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง					
1.3 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก					
1.4 มีการจัดลำดับคิว การมาก่อนหลังอย่างเป็นธรรม ชัดเจน					
2. คุณภาพการบริการที่ท่านได้รับในการชำระภาษี จาก อบต.แห่งนี้ อยู่ในระดับใด					
2.1 ให้บริการตรงต่อเวลา					
2.2 ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม					
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2.4 มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มี ความชัดเจน					
3. ท่านมีมุมมองต่อความคุ้มค่าในการให้บริการด้านการรับชำระภาษี ของอบต.แห่งนี้ ในระดับใด					
3.1 บริการที่ได้รับมีความถูกต้อง					
3.2 คุณภาพบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า					
3.3 ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับมีความคุ้มค่า					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็น ประโยชน์					
4. ท่านมีมุมมองต่อภาพลักษณ์การให้บริการรับชำระภาษี ของอบต.แห่งนี้ ในระดับใด					
4.1 มีความชัดเจน โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน					
4.2 สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบและมีที่นั่ง เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
4.4 ความสุภาพ / เต็มใจ ในการให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีที่ได้รับจาก อบต.แห่งนี้ ในระดับใด					
5.1 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
5.2 เจ้าหน้าที่ชี้แจงและอธิบายขั้นตอนได้เป็นอย่างดี					
5.3 ให้บริการอย่างเป็นมิตร					
5.4 ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา					

6. หากท่านมีปัญหาต่อการให้บริการรับชำระภาษีของ อบต. แห่งนี้ ท่านมีโอกาสที่จะทำสิ่งใดต่อไปนี้					
6.1 ร้องเรียน หรือ เสนอคำแนะนำไปยังผู้บริหาร ท้องถิ่น					
6.2 บอกต่อปัญหาไปยังคนที่ท่านรู้จัก					
6.3 บอกต่อปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์					
7. ท่านมีความภักดีต่อการให้บริการรับชำระภาษีของ อบต.แห่งนี้ ในระดับใด					
7.1 ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ท่านได้รับจาก อบต.แห่งนี้ ไปยังคนรู้จัก					
7.2 ในปีถัดไป ท่านยินดีจะใช้บริการของ อบต.แห่งนี้ ต่อไป					

8. 8. ท่านมีโอกาสในการกลับมาใช้บริการรับชำระภาษีซ้ำ ที่ อบต.แห่งนี้ ในระดับใด

0. ไม่กลับมาใช้ซ้ำแน่นอน 0%
1. กลับมาใช้บริการน้อยมาก 1-20%
2. กลับมาใช้บริการน้อย 21-40%
3. กลับมาใช้บริการปานกลาง 41-60%
4. กลับมาใช้บริการมาก 61-80%
5. กลับมาใช้บริการมากๆ 81-99%
6. กลับมาใช้บริการแน่นอน 100%



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวสุภัชชา เอ็มโธธู
วัน เดือน ปีเกิด	17 ตุลาคม 2523
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลบางสะพาน จ.ประจวบคีรีขันธ์
ที่อยู่ปัจจุบัน	50 ม.5 ต.สามกระทาย อ.กุยบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อ.ทับสะแก จ.ประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539 – 2542	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล สาขาวิชา ผลิตผลการ
พ.ศ. 2542-2544	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) วิทยาลัยการอาชีพวังไกลกังวล สาขาวิชา การบัญชี
พ.ศ. 2545-2547	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2554	องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง อ.บางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ. 2555-2560	องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระทาย อ.กุยบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ. 2561-ปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อ.ทับสะแก จ.ประจวบคีรีขันธ์

