

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลเมืองลาด
สวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
PEOPLE'S SATISFACTION WITH TAX COLLECTION SERVICES OF LAT SAWAI
MUNICIPALITY, LAM LUK KA DISTRICT, PATHUM THANI PROVINCE

วรรณวิษา ทองมี^{1*}, และจิราภรณ์ ชันทอง¹

Wanvisa Tongmee^{1*}, and Jiraphon Kanthong¹

คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยปทุมธานี¹

Faculty of Business Administration and Accounting, Pathumthani University¹

*Corresponding Author E-mail: wanvisatongmee295@gmail.com

Received October 2, 2024; Revised August 20, 2025; Accepted August 22, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี และ 2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับความพึงพอใจดังกล่าวในบริบทของเทศบาลเมืองลาดสวาย ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑลที่มีการขยายตัวสูง การวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้รับคะแนนสูงสุด สำหรับปัจจัยด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการจัดหาข้อมูลให้ครบถ้วนตามความประสงค์ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงในระดับร้อยละ 80.90 งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ในยุคดิจิทัลที่กฎหมายภาษีมีความซับซ้อน ประสิทธิภาพของการให้บริการจัดเก็บภาษีไม่สามารถแยกขาดจากคุณภาพของการให้บริการข้อมูลข่าวสารได้อีกต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถของบุคลากรในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้อง ได้กลายเป็นปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Driver) ที่สำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจของประชาชนต่อบริการภาครัฐ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการจัดเก็บภาษี, เทศบาลเมืองลาดสวาย, อำเภอลำลูกกา, จังหวัดปทุมธานี

Abstract

This quantitative research aimed to 1) study the level of people's satisfaction with tax collection services and 2) analyze the relationship between information service provision and the aforementioned satisfaction in the context of Lat Sawai Municipality, a rapidly urbanizing suburban local government organization. A survey research design was employed, collecting data via questionnaires from a sample of 364 individuals, determined by Taro Yamane's formula and selected through convenience sampling. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient.

The findings revealed that overall public satisfaction was at the highest level, particularly the satisfaction towards service personnel, which received the highest score. Information service factors had a strong positive correlation with overall satisfaction at a .01 significance level, with the ability of officers to provide complete information as requested being the factor with the highest correlation ($r = .809$). This study highlights that in a digital era with complex tax laws, the effectiveness of tax collection services is inseparably linked to the quality of information service provision. Specifically, the capacity of personnel to deliver complete and accurate information has become the most critical strategic driver in enhancing public satisfaction and trust in government services.

Keywords: Satisfaction, Tax collection services, Lat Sawai Municipality, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province

บทนำ

เทศบาลเมืองเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จัดตั้งขึ้นโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ภายใต้อำนาจแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และมีสถานะเป็นนิติบุคคล เทศบาลเมืองมีโครงสร้างองค์กรที่ประกอบด้วยสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน การจัดตั้งเทศบาลเมืองเป็นผลมาจากหลักการกระจายอำนาจการปกครองของรัฐ ซึ่งมุ่งหมายให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเอง มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะและพัฒนาท้องถิ่นในเขตพื้นที่รับผิดชอบซึ่งไม่อยู่ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หน้าที่ดังกล่าวครอบคลุมการพัฒนาทั้งในมิติ เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยกฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำและที่อาจจัดทำ(เรื่องศักดิ์ เศรษฐกุล สมปอง สีสัมพ, 2561) การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมือง จะต้องเป็นประโยชน์ และความสุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการธรรมาภิบาลที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ แผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูล ทั้งนี้จะต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ข้อบังคับเกี่ยวกับเรื่องนั้น นอกจากอำนาจ

หน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดข้างต้นแล้ว เทศบาลยังรับโอนภารกิจหลายภารกิจจากหน่วยงานระดับภูมิภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา สาธารณสุข การส่งเสริมผู้สูงอายุ ซึ่งภารกิจนี้เพิ่มภารกิจด้านการบริหารและการบริการของเทศบาลเมือง

อย่างไรก็ตาม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวนมากในประเทศไทยยังคงเผชิญกับปัญหาเชิงโครงสร้างในการบริหารการจัดเก็บภาษี ซึ่งปัญหาที่พบได้บ่อยครั้งครอบคลุมตั้งแต่ระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ล้าสมัยและขาดประสิทธิภาพ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ไปจนถึงระดับความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือจากภาคประชาชนที่ยังอยู่ในระดับต่ำ เป็นผลกระทบโดยตรงต่อความสามารถในการจัดเก็บรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย และส่งผลกระทบถึงระดับโครงสร้างของท้องถิ่นเพราะ การถูกบั่นทอนด้วยศักยภาพในการพัฒนาท้องถิ่นในระยะยาว (เอกพงษ์ ศิริพันธ์ และสมบุญณ์ ศิริสรหิรัญ, 2567)

เทศบาลเมืองลาดสวาย เป็นเทศบาลเมืองซึ่งมีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เดิมเคยมีฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลลาดสวาย แล้วจึงได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองใน พ.ศ. 2554 มีประชากรทั้งหมด 68,010 คน ความหนาแน่น 2,061 คน/ตารางกิโลเมตร เทศบาลได้ดำเนินงาน เพื่อบริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก เทศบาลเมืองลาดสวาย พบปัญหาในงานจัดเก็บภาษี ปัญหาในการให้บริการเนื่องจากบุคลากรมีไม่เพียงพอกับงาน ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีส่วนใหญ่ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลด้วยมือ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการค้นหา ตรวจสอบข้อมูลเมื่อต้องการใช้งาน และบางครั้งข้อมูลอาจเกิดความผิดพลาดได้เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมากขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นระเบียบ รวมถึงประชาชนในเขตเทศบาลขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บภาษี อัตราที่ต้องเสียภาษี และยังไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บภาษี ซึ่งปัจจุบันการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ได้มีการนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บภาษี และช่วยให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทราบได้ว่าผู้ใดเป็นเจ้าของทรัพย์สินประเภทใดบ้าง และช่วยในการเร่งรัด ตรวจสอบ และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ แต่อย่างไรก็ตาม การทำงานก็ยังไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้รายได้จากการเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (เทศบาลเมืองลาดสวาย, 2566)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วนและมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. ศึกษาความสัมพันธ์การให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดระหว่างความพึงพอใจกับคุณภาพบริการ

Taylor and Baker (1994) ได้ศึกษาหัวข้อ การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจลูกค้าในการสร้างความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค (An Assessment of the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the Formation of Consumer's Purchase Intentions) พบว่า คุณภาพบริการ และ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความตั้งใจซื้อ (purchase intentions) ของผู้บริโภค นั้นหมายความว่า หากลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจ จะมีแนวโน้มสูงที่จะกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำในอนาคต

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality) โดยระบุว่าคุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ของกระบวนการประเมินที่ผู้บริโภคใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่รับรู้ (Perceived Service) กับบริการที่คาดหวัง (Expected Service) ผู้บริโภคมักจะประเมินคุณภาพการบริการจากความสอดคล้องหรือความแตกต่างระหว่างสิ่งที่พวกเขาได้รับจริงกับสิ่งที่พวกเขาคาดหวังไว้ก่อนหน้านี้ อีกทั้งคุณภาพการบริการยังได้รับการนิยามว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของทัศนคติ (Attitude) โดยสะท้อนถึงการตัดสินใจโดยรวมของผู้บริโภคต่อความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการที่องค์กรจัดหาให้ ซึ่งเกิดจากความคาดหวังก่อนที่จะมาใช้บริการมาตัดสินใจ

Bloemer et al. (1998) ยังได้เสริมว่าลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าตนเองมีความพึงพอใจหรือไม่ โดยพิจารณาจากระดับคุณภาพของบริการที่ตนได้รับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลลัพธ์โดยตรงจากการประเมินประสบการณ์ที่ได้รับ และเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่บ่งบอกถึงความสำเร็จขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

แนวคิดของคุณภาพการบริการได้กลายเป็นประเด็นสำคัญและเป็นจุดสนใจของการศึกษาวิจัยจำนวนมากนับตั้งแต่มีการนำเสนอแนวคิดนี้ขึ้นในช่วงแรกเริ่ม ความสำคัญของการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการเนื่องมาจากการที่องค์กรที่สามารถส่งมอบคุณภาพการบริการในระดับที่เป็นบวกหรือดีเยี่ยมจะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ให้กับตนเองได้ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดี และผลการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว (Clemes et al., 2014)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักมุ่งเน้นในภาพรวม ซึ่งยังขาดการศึกษาที่เน้นการเฉพาะเจาะจงในบริบทของเทศบาลเมืองลาดสวาย ซึ่งมีปัญหาเฉพาะด้านการจัดเก็บภาษีดังที่กล่าวมาข้างต้น อีกทั้งงานวิจัยส่วนใหญ่ยังไม่ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารกับความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงนำตัวแปร ทั้งสี่ด้านได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาศึกษาหาความสัมพันธ์เพื่อเติมเต็มช่องว่างทางองค์ความรู้นำไปสู่งานวิจัยนี้

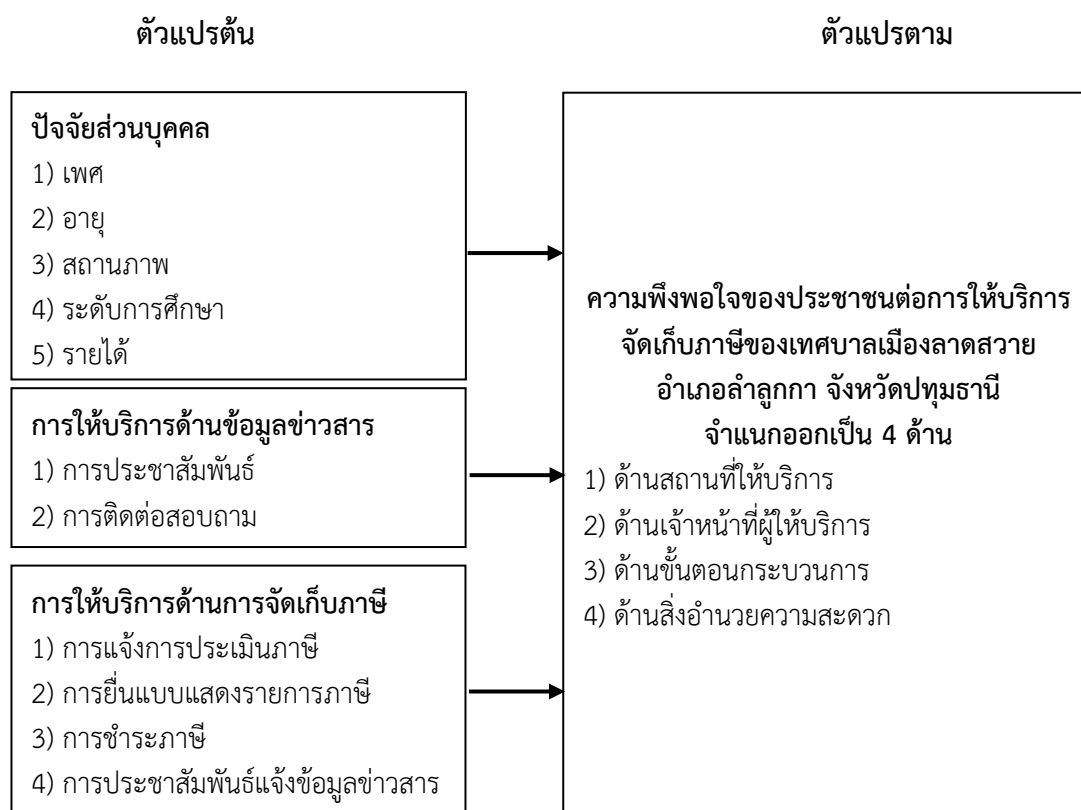
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยะพร ไชยประภา และคณะ (2568) ศึกษา ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่น กับเทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดสงขลา งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจและ

ความคาดหวังของประชาชนผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์หลักสามประการ ได้แก่ การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชน การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจและความคาดหวัง และการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวัง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าประชาชนผู้ชำระภาษีท้องถิ่นให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ช่องทางการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทั้งความพึงพอใจและความคาดหวัง ในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษา ไม่ได้ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ นอกจากนี้ ผู้ชำระภาษีที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันยังมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ต่างกันอีกด้วย ที่สำคัญที่สุดคือ คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชน โดยพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ตามมาด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ผลการวิจัยนี้จึงเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับเทศบาลเมืองคอหงส์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้ชำระภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดนัย ลามคำ และคณะ (2568) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจที่มุ่งวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์หลักสามประการ ได้แก่ การศึกษาภาพรวมความพึงพอใจ การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และการเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองบัวบาน จำนวน 378 คน ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ F-test (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.72 ตามมาด้วย ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ที่มีค่าเฉลี่ย 3.71 ในขณะที่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 3.37 อย่างไรก็ตาม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ทั้ง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลับพบว่า ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันไม่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผลลัพธ์นี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ยังคงพบผลที่ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

กรอบแนวคิด



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เหตุผลที่เลือกใช้รูปแบบการวิจัยนี้เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยมุ่งเน้นการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความพึงพอใจ และต้องการสรุปอ้างอิงผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่างไปยังประชากรเป้าหมาย ซึ่งการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่สุด โดยมีรายละเอียดของรูปแบบการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีและมีชื่อปรากฏในบัญชีผู้แจ้งรายการ เพื่อเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2540) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 364 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ประกอบด้วยเครื่องมือสำหรับคำถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 2 ด้าน คือ 1) การประชาสัมพันธ์ 2) การติดต่อสอบถาม

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การแจ้งการประเมินภาษี 2) การยื่นแบบแสดงรายการภาษี 3) การชำระภาษี และ 4) การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสาร

การประเมินความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา หลังการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด พบว่าข้อคำถามวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญตามผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษาในเขตเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 คน

นำผลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try-Out) มาวิเคราะห์หาคุณภาพด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) หลังการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .99 ซึ่งมากกว่า .70 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

เก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้ Google Form แล้วสร้าง QR-code และให้กลุ่มตัวอย่างแ่ก่นทำแบบสอบถาม เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 364 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 66.76 อายุอยู่ระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 57.42 สถานภาพสมรส จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 ระดับการศึกษาปริญญาตรี /เทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 66.48 รายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.38

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ความพึงพอใจโดยรวม	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.44	0.66	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.68	มากที่สุด
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.28	0.73	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.75	มากที่สุด
รวม	4.22	0.75	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.22

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.22

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
การประชาสัมพันธ์	4.28	0.76	มากที่สุด
การติดต่อสอบถาม	4.29	0.76	มากที่สุด
รวม	4.22	0.74	มากที่สุด

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
การแจ้งการประเมินภาษี	4.29	0.73	มากที่สุด
การยื่นแบบแสดงรายการภาษี	4.21	0.83	มากที่สุด
การชำระภาษี	4.34	0.72	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสาร	4.28	0.70	มากที่สุด
รวม	4.28	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.28

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

จากตารางที่ 4 พบว่าการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (r อยู่ระหว่าง .689 ถึง .809) เรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาข้อมูลให้ครบถ้วนตามความประสงค์ ($r = .809$) ความพึงพอใจในภาพรวมของการประชาสัมพันธ์ ($r = .726$) การให้ข้อมูลเพิ่มเติม การตอบข้อซักถาม ($r = .722$) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ($r = .718$) ช่องทางบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หลากหลาย ($r = .704$) และได้รับข้อมูลที่ขอทันทีหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ($r = .689$)

ตารางที่ 4 แสดงการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว, ช่องทางบริการการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลากหลาย, ความพึงพอใจในภาพรวมของการประชาสัมพันธ์, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาข้อมูลให้ครบถ้วนตามความประสงค์, การให้ข้อมูลเพิ่มเติม การตอบข้อซักถาม และได้รับข้อมูลที่ขอทันทีหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	r	P-value
การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว	.718	.000*
ช่องทางบริการการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลากหลาย	.704	.000*
ความพึงพอใจในภาพรวมของการประชาสัมพันธ์	.726	.000*
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาข้อมูลให้ครบถ้วนตามความประสงค์	.809	.000*
การให้ข้อมูลเพิ่มเติม/การตอบข้อซักถาม	.722	.000*
ได้รับข้อมูลที่ขอทันทีหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด	.689	.000*

** p < .01

อภิปรายผล

ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนอยู่ในระดับ มากที่สุด ในทุกมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับคะแนนสูงสุด ผลลัพธ์นี้เป็นเครื่องยืนยันเชิงประจักษ์ที่หนักแน่นของ ทฤษฎีการเปรียบเทียบความคาดหวัง (Expectancy-Disconfirmation Theory) ของ Oliver (1980) ซึ่งเป็นทฤษฎีแกนหลักในการอธิบายความพึงพอใจ โดยระบุว่าความพึงพอใจไม่ได้เกิดจากคุณภาพของบริการแต่เพียงอย่างเดียว แต่เป็นผลลัพธ์ของการที่บริการที่ได้รับจริง (Perceived Performance) สามารถทำได้ดีกว่า บริการที่คาดหวังไว้ (Prior Expectations) การที่ประชาชนให้คะแนนในระดับสูงมาก จึงสะท้อนว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการของเทศบาลเมืองลาดสวายนั้น สามารถส่งมอบบริการที่เหนือกว่าความคาดหวังของประชาชนได้สำเร็จ อีกทั้งผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานของ ดนัย ลามคำ และคณะ (2568) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน และพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเช่นกัน เป็นการอธิบายถึงความพึงพอใจที่แม้ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น แต่ทางด้านปัจจัยมนุษย์ (Human Factor) ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้วยความเอาใจใส่ การให้เกียรติ และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ยังคงเป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและความพึงพอใจในบริการภาครัฐ สอดคล้องกับ วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ และ ปรียาภรณ์ ใจสอาด (2566) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา และได้ข้อสรุปว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยหนึ่งในมิติที่สำคัญคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การที่ผลการวิจัยของ

ท่านชี้ว่า ด้านเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง A Study of People's Satisfaction with Public Services of Tha Sala Subdistrict Administrative Organization ของ Chow alit et al. (2024) พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะอยู่ในระดับสูงสุด โดยเฉพาะในด้านการเข้าถึงบริการ เวลาในการตอบสนอง และความเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด เป็นการสะท้อนถึงกระบวนการทางภาษาที่มีความซับซ้อนและอาจสร้างความกังวลให้แก่ประชาชน แต่การมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการด้วยความเป็นมืออาชีพ เอาใจใส่ และตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว สะท้อนมิติด้าน Assurance, Empathy และ Responsiveness จากแนวคิด SERVQUAL นั้นเอง

ศึกษาความสัมพันธ์การให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

จากผลการวิจัยที่พบว่า การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาข้อมูลให้ครบถ้วนตามความประสงค์มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุดถึงร้อยละ 80.9 เป็นการอธิบายบริบทของการบังคับใช้กฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฉบับใหม่ ที่มีสร้างความสับสนและความไม่แน่นอนให้แก่ประชาชน ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ในสภาวะดังกล่าว การลดความไม่แน่นอน (Uncertainty Reduction) ผ่านการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ได้กลายเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ Welch et al. (2005) ซึ่งศึกษาการใช้เว็บไซต์ของรัฐบาลและพบว่า การที่ประชาชนรับรู้ข้อมูลที่ได้รับมีความโปร่งใส (Transparency) และครบถ้วนจะนำไปสู่ความไว้วางใจ (Trust) ในหน่วยงานภาครัฐที่สูงขึ้น และส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ ดังนั้นจึงสามารถอธิบายได้ว่า บทบาทของการให้บริการข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันได้เปลี่ยนสถานะจากเพียงมีหน้าที่ในการสนับสนุน (Supporting Function) ไปสู่การเป็นปัจจัยการขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Driver) ที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการจัดเก็บภาษีและความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาลกับประชาชน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชจรี คนทา และไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนอง ความเป็นรูปธรรม ความเข้าใจ และการให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์เชิงบวกในทุกตัวแปร หากพิจารณาตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาข้อมูลให้ครบถ้วนตามความประสงค์ มีความสัมพันธ์สูง สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของ ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Information Completeness) และ ความสามารถในการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ (Responsiveness) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในบริการภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร เห็นได้ว่าด้านการประชาสัมพันธ์ประชาชนมีช่องทางบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหลากหลาย และการสื่อสารที่รวดเร็ว ความพึงพอใจของประชาชน ในภาพรวมของการประชาสัมพันธ์ระดับดีมาก ส่วนการติดต่อสอบถาม มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อมูลครบถ้วน ตามความต้องการของประชาชนดี สิ่งที่ต้องปรับปรุงในด้านข้อมูลที่ขอทันทีหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ยังต้องรอนานเกินไป ควรมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลทันทีเมื่อเกิดการร้องขอ

2. การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี เห็นได้ว่า ด้านการแจ้งการประเมินภาษี เทศบาลเมืองลาดสวาย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการแจ้งการประเมินภาษีให้ประชาชนทราบทุกครั้ง เป็นสิ่งที่ดี แต่ควร ปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่อธิบายตอบข้อสงสัยยังมีถ้อยคำ น้ำเสียงยังไม่ค่อยสุภาพและไม่ตรงประเด็น ส่วนด้าน การยื่นแบบแสดงรายการภาษี มีขั้นตอนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ไม่ต้องรอนาน ส่วนด้านการชำระภาษี เห็นได้ว่าสถานที่ในการชำระภาษีมีเพียงพอเหมาะสมต่อการใช้บริการ ของประชาชนระดับดีมาก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ มีน้ำดื่มไว้บริการ และการคิดคำนวณอัตราภาษีถูกต้องมี ความเหมาะสมตามกฎหมายกำหนด ด้านการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องภาษี ควรมีเอกสาร แนะนำ เผยแพร่ความรู้ของการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทให้มากขึ้นและมีรูปแบบเอกสารที่สวยงาม สะดุดตา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อจะได้ นำผลการวิจัยไปส่งเสริม และพัฒนาการบริการสาธารณะของเทศบาลต่อไป

2. ควรสำรวจความต้องการของประชาชนทางด้านการบริการอื่น ๆ ในงานจัดเก็บ รายได้ของของ เทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เพื่อที่จะนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดการ ใน การให้บริการในอนาคตต่อไป

3. ควรมีการศึกษาและพัฒนานำระบบการให้บริการทาง Electronic เพื่อให้ ผู้รับบริการสามารถ ดำเนินการได้ด้วยตนเอง และเพื่อเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับ สถานการณ์ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ โลกในปัจจุบัน

4. ควรมีการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research = PAR) วิจัยเรื่องการ ประยุกต์หลักการบริหารมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัด ปทุมธานี เพื่อนำผลการวิจัยสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นให้ดีขึ้นต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยนี้ได้ให้องค์ความรู้ใหม่ด้านการจัดการภาครัฐ โดยชี้ให้เห็นว่า ในบริบทขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นยุคดิจิทัลนั้น ประสิทธิภาพของการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี (Tax Collection Service) ไม่สามารถแยกขาดออกจากคุณภาพของการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Information Service) ได้อีกต่อไป ซึ่งทำให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการชำระภาษีเพียงอย่างเดียว แต่มี

ความสัมพันธ์อย่างยิ่งยวดกับความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและรวดเร็วอีกด้วย เหตุด้วยองค์ความรู้นี้ได้มีความแปลกจากแนวคิดเดิมที่มักจะแยกศึกษาการให้บริการเป็นส่วน ๆ จึงเสนอว่า การบูรณาการกระบวนการสื่อสารเข้ากับกระบวนการหลัก คือหัวใจสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในบริการภาครัฐสมัยใหม่ เป็นการนำทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ (Service Satisfaction Theory) จำเป็นต้องพิจารณามิติของ ความหลากหลายของพื้นที่ เป็นตัวแปรกำกับที่สำคัญในการอธิบายปรากฏการณ์ดังกล่าวต่อไป

ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่สูงถึง .99 บ่งชี้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและความสอดคล้องภายในที่สูงมาก ทั้งนี้ค่าที่สูงอาจจะสะท้อนถึงความซ้ำซ้อนของข้อความบางส่วน ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องพึงระวังในการตีความ
2. เนื่องจากการวิจัยนี้เลือกใช้กลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ผลการวิจัยที่ได้ อาจไม่ได้สะท้อนถึงการอ้างอิงไปสู่ประชากรทั้งหมดของเทศบาลเมืองลาดสวาย

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตตินันท์ กระจ่างพันธ์ุ, นพวรรณ วิเศษสินธุ์ และสิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2565). ประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: บทเรียนจากต่างประเทศและแนวทางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 4(2), 11-29
- ณัฐอร เจือจันทร์ (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางชุมนุ่ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน*, 1(1), 60-66.
- ดนัย ลามคำ, ทองคำ เกษจันทร์ และพระครูสุนทรวิชัยรส. (2568). ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารเมธีวิจัย*, 2(1), 87-101.
- เทศบาลเมืองลาดสวาย. (2566). *แผนการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 เพิ่มเติม ครั้งที่ 3 เทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี*. สืบค้น 17 มิถุนายน 2568, จาก <https://ladsawai.go.th/public/list/data/detail/id/3003/menu/1196/page/1/catid/1>
- นพณัฐ แดงแสงทองและพัฒน์พันธ์ุ เขตต์กัน. (2563). การศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารวณภูมิของแหกรพุทธศาสตร์ปริทรรศน์*, 7(2), 15-26

- นภาพร จิตาบุตร (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม). สืบค้นจาก <http://phothong101.go.th/data/Knowledge/Research/RESIDENTS%20SATISFACTION.pdf>
- นุชจรี คณหา และไพโรจน์ รัตนบุรี. (2562). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(3), 101-114.
- ปิยะพร ไชยประภา, เพ็ญสุข เกตุมณี และวรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล. (2568). ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่น กับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. *วารสาร มจร. อุบลปริทรรศน์*, 10(1), 1443-1454.
- ภูริชา ฉวีวรรณ (2563). คุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา). สืบค้นจาก <https://webopac.lib.buu.ac.th/bibitem?bibid=b00262535>
- เรืองศักดิ์ เดชอนุกุล และสมปอง สีชมพู. (2561). ความเหลื่อมล้ำด้านการคลังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 20(2), 11-23.
- วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์, และปรียาญจน์ ใจสอาด. (2566). คุณภาพการให้บริการตามทัศนะของประชาชนเขตเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 28(4), 161-178.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 15-28.
- อรุณ ไชยนิทย์, เมธี ทรัพย์ประสพโชค, ศิวริน แสงอาวุธ, ภราดร กาญจนสุธรรม, พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล, ณัฐกร วัชรสินธุ์, ไชยอนันต์ ตรีไพบูลย์ และแพรวภัสส์ เลิศรัฐพัชร. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทิววัฒนา อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. *วารสารศิลปการจัดการ*, 7(2), 804-826.
- เอกพงษ์ ศิริพันธ์ และสมบุญ ศรีสรรหิรัญ. (2567). ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างกับการยกระดับการกระจายอำนาจการคลังท้องถิ่นในประเทศไทย. *วารสารการบริหารปกครอง มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*, 13(1), 225-245.
- Bloemer, J., De Ruyter, K., & Peeters, P. (1998). Investigating drivers of bank loyalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction. *International Journal of bank marketing*, 16(7), 276-286.
- Chowalit, A., Krivart, K., & Sookhom, A. (2024). A Study of People's Satisfaction with Public Services of Tha Sala Subdistrict Administrative Organization, Tha Sala District, Nakhon Si Thammarat Province. *International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews*, 4(6), 377-388.

- Clemes, D. M., Shu, X., & Gan, C. (2014). Mobile communications: a comprehensive hierarchical modelling approach. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 26(1), 114-146.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of retailing*, 70(2), 163-178.
- Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391.