

# คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

## The Service Quality of Local Tax Collection In Kohnangkam Sub-District Administrative Organization Pak Phayun District, Phatthalung Province

สุรางค์คณา โอนิกะ<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบล เกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง และศึกษาคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง ซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทภาษีที่ชำระ จำนวน 300 คนด้วยวิธีสุ่มอย่างมีระบบ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษาตัวแบบ คุณภาพบริการ (Service Quality) แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทราบลักษณะของบุคคล ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมีลักษณะคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ทั้งภาพรวม ( $\bar{x}$  =3.72, SD.=0.709) และรายด้าน ในแต่ละด้านอยู่ในระดับเกินความคาดหวัง ทุกปัจจัย คือด้านความมั่นใจ (Assurance) คุณภาพบริการด้านความเข้าใจ (Empathy) คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) คุณภาพบริการด้านสิ่งจับต้องได้ (Tangibles) และคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง (Responsive) มีคะแนนเฉลี่ย 3.81, 3.79, 3.71, 3.67 และ 3.60 ตามลำดับ และคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ไม่แตกต่างกัน คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทภาษีที่ชำระ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

การพัฒนาคุณภาพบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เป็นแนวทางหลักในการพัฒนา โดยจะต้องปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้การบริการดีขึ้นเรื่อยๆ สามารถจำแนกลำดับความสำคัญของปัจจัยในการให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อให้องค์กรทราบถึงทิศทางในการพัฒนาองค์กรในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยมีเป้าหมายตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้องค์กรสามารถอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดและสร้างความพึงพอใจที่ยั่งยืนแก่ผู้รับบริการ

คำสำคัญ : SERVQUAL / คุณภาพการบริการ / ภาษีท้องถิ่น / เทศบาลตำบลเกาะนางคำ

<sup>1</sup> ภาควิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

This research aims to study the service quality in local tax collection of Koh Nang Kham Subdistrict Municipality, Pak Phayun District, Phatthalung Province And study the service quality in local tax collection of Koh Nang Kham Subdistrict Municipality, Pak Phayun District, Phatthalung Province, which compares with personal factors, namely, gender, age, education level, occupation, income, tax type, paid 300 people with random methods system By using a questionnaire that the researcher has presented a questionnaire that was created to the advisor To check the completeness Of the questionnaire that corresponds to the subject to study the service quality model (Service Quality). The questionnaire has 3 episodes, which is Part 1 General information of the respondents. To know the nature of the person. Part 2 Quality of service in local tax collection By allowing the respondents to answer with a 5-level answer to the selection. Part 3 Suggestions for the respondents to express their opinions as an open-ended question. Service quality in local tax collection of Koh Nang Kham Subdistrict Municipality Pak Phayun District Phatthalung Province, both overall ( $= 3.72$ ,  $SD = 0.709$ ) and each side in each level is in excess of expectations. All factors are: Assurance, Quality of Service, Understanding (Empathy), Service Quality, Likelihood Trust (Reliability) Quality of service in terms of tangible (Tangibles) and quality of service in response (Responsive) has an average score of 3.81, 3.79, 3.71, 3.67 and 3.60, respectively, and service quality in the local tax collection of the municipality. Ko Nang Kham Sub-district Pak Phayun District Phatthalung Province Which compared with personal factors, gender is not different Service quality in local tax collection of Koh Nang Kham Subdistrict Municipality Pak Phayun District Phatthalung Province Which is compared with personal factors, ie age, education level, occupation, income, tax type, payment differently with statistical significance .05

Development of service quality in local tax collection of Koh Nang Kham Subdistrict Municipality Pak Phayun District Phatthalung Province Is the main guideline for development Which must be improved Amendment to better service Able to classify the priority of factors in providing services to clients In order for the organization to know the direction of the organization development in increasing competitiveness With the goal to meet the expectations of the clients as much as possible In order for the organization to provide the best quality service and create sustainable satisfaction for the customers

**Keywords:** SERVQUAL / service quality / Local tax / Ko Nang Kham Municipality

---

<sup>1</sup> Department of Master of Business Administration,, Ramkhamhaeng University

## 1. บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมุ่งเน้นไปกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น [1] กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของการบริหารราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค เพิ่มบทบาทให้ท้องถิ่น ดำเนินการแทน ปกครอง ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองมีสัดส่วนรายได้ต่ำกว่ารายได้รวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลให้ไม่มีความอิสระมากพอที่จะวางนโยบายทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง และภารกิจสำคัญอย่างยิ่งของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ในการให้บริการประชาชนเป็นบทบาทภารกิจสำคัญยิ่งในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ดำเนินการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม ครบถ้วน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาชำระภาษี [2]

ดังนั้นเพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์จะทราบถึงคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ซึ่งเป็นรายได้ที่สำคัญของท้องถิ่น เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นตามความต้องการของประชาชน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้นตามมา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ซึ่งเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทภาษีที่ชำระ

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง ตามเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ แบบจำลอง SERVQUAL ที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบการบริการ 5 ด้าน คือ 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2.ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5. ด้านการเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง โดยมีรายชื่อในการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย จำนวน 1,195 ราย ในการศึกษาคำนวณจากสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน

4. ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน

5. ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน

6. ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีการชำระภาษีต่างประเภทต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน

## 2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ (SERVQUAL)

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน มุ่งเสนอแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ เครื่องมือศึกษาและการวัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL การวัดคุณภาพการบริการ [4]

การวัดคุณภาพการบริการ เป็นการวัดช่องว่างของความคาดหวังในการรับบริการของลูกค้ากับการบริการ ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริการ เป็นการวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณค่าที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการตามตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่ได้รับความนิยมมาใช้กันอย่างแพร่หลาย คือผลงานของ [7] Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า ผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัดคุณภาพที่เรียกว่า SERVQUAL 2.2 ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 ด้าน [5] ภาวิณี ทองแย้ม, 2560 หน้า 219 ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการมีความเป็นรูปธรรมจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม พนักงาน ป้าย ประกาศ แผ่นพับ ทำเลที่ตั้ง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถมองเห็นภาพได้ชัด สัมผัสได้และเกิดความพึงพอใจได้

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า การบริการมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอทุกครั้งของการบริการ การบริการต้องทันภายในเวลาที่กำหนด รวมถึงการบริการต้องไม่เกิดความผิดพลาด ได้แก่ มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ เอกสาร เวลา และความปลอดภัย เป็นต้น

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง คุณลักษณะความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า โดยไม่ปล่อยลูกค้ารอนานโดยไม่มีเหตุสมควร รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วรีบให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ สอบถามถึงการบริการอย่างไม่ละเลย และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีประสิทธิภาพ และมีทักษะการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ สร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การเห็นอกเห็นใจ การให้ความใส่ใจในการบริการลูกค้า สามารถเข้าถึง และความเข้าใจของลูกค้า และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆให้รับทราบ รวมถึงความสามารถในการดูแล เอาใจใส่ลูกค้าตามความต้องการที่แตกต่างในแต่ละราย

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) จึงมีความสำคัญในการบริหารจัดการ สามารถจำแนกลำดับความสำคัญของปัจจัยในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้องค์กรทราบถึงทิศทางในการพัฒนาองค์กรในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยมีเป้าหมายตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ธุรกิจสามารถอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดและสร้างความพึงพอใจที่ยั่งยืนแก่ผู้รับบริการ

### 3. วิธีการศึกษา

#### 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ออกแบบสอบถามในการสำรวจความเห็นของผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยใช้คำถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตนเองโดยมีรายละเอียดขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

#### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยในเรื่อง คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลดังต่อไปนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 300 ตัวอย่าง เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ บทความ ตารา และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

#### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer) โดยเมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการแล้วจึงนำแบบสอบถามมาลงรหัส (coding) แล้วใส่ข้อมูลลงในตาราง แล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. การแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทภาษีที่ชำระ แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง

2. ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง ในแต่ละด้าน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

3. ใช้ Independent Sample t-test สำหรับการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และทดสอบสมมติฐานของที่ 1

5. ใช้ One-Way Analysis of Variance สำหรับเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อ.ปากพะยูน จ.พัทลุง ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทภาษีที่ชำระ ตามวัตถุประสงค์ 2 และทดสอบสมมติฐานของที่ 2,3,4 และ 5

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) การตัดสินใจ ถ้าผลต่างของค่าเฉลี่ยคู่ที่เปรียบเทียบกันมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับค่า เอสเอฟ (Sf) จากการคำนวณแสดงว่า ค่าเฉลี่ยคู่นั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4. ผลการวิเคราะห์ อภิปราย และข้อเสนอแนะ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 ส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และ อายุ 26-35 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ส่วนกลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และมีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ส่วนใหญ่เป็นอาชีพเกษตรกร จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาเป็นอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานเอกชน มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 44.35 และรองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ส่วนใหญ่ประเภทภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมา คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการชำระภาษีประเภทภาษีป้าย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

สรุปจากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 53.7 มีอายุระหว่าง 46 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 30.3 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.3 รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท และส่วนใหญ่มีชำระภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 76.7

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง

**ตาราง 1** คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง (300 คน)

คุณภาพการบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles)	300	3.67	.677	เกินความคาดหวัง
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	300	3.71	.796	เกินความคาดหวัง
ด้านการตอบสนอง (Responsive)	300	3.60	.831	เกินความคาดหวัง
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	300	3.81	.813	เกินความคาดหวัง
ด้านความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)	300	3.79	.849	เกินความคาดหวัง
<b>คุณภาพการบริการรวม</b>	<b>300</b>	<b>3.72</b>	<b>.709</b>	<b>เกินความคาดหวัง</b>

จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับเกินความคาดหวัง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.72 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับด้านความมั่นใจ (Assurance) อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง มีระดับคะแนนเท่ากับ 3.81 คุณภาพบริการด้านความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง มีระดับคะแนนเท่ากับ 3.79 คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง มีระดับคะแนนเท่ากับ 3.71 คุณภาพบริการด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง มีระดับคะแนนเท่ากับ 3.67 และคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง (Responsive) อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง มีระดับคะแนนเท่ากับ 3.60

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

3.1 ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการ เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsive) ด้านความมั่นใจ (assurance) และด้านความเข้าอกเข้าใจ (empathy) ของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุมีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsive) และด้านความมั่นใจ (assurance) และด้านความเข้าอกเข้าใจ (empathy) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบว่า อายุคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Scheffe สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตาราง 2

#### ตาราง 2

การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ระหว่างกลุ่มอายุของผู้รับบริการ

อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปี ขึ้นไป
	3.38	3.74	3.79	3.78
<b>ไม่เกิน 25 ปี</b>	3.38	-	-0.410*	-0.400*
<b>26-35 ปี</b>	3.74	-	-0.047	0.036
<b>36-45 ปี</b>	3.79		-	0.010
<b>46 ปี ขึ้นไป</b>	3.78			-

เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มอายุของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัด

พัทลุง แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปีกับกลุ่มอายุ 26-35 ปี กลุ่มอายุไม่เกิน 25 ปีกับกลุ่มอายุ 36-45 ปี กลุ่มอายุ 46 ปี ขึ้นไปกับกลุ่มอายุ ไม่เกิน 25 ปี

3.3 ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษามีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsive) ด้านความมั่นใจ (assurance) และด้านความเข้าใจ (empathy) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบว่า ระดับการศึกษาใดบ้างที่มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Scheffe สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตาราง 3

### ตาราง 3

การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

รายได้ต่อเดือน		A	B	C	D	E	F
		3.72	3.73	3.56	3.69	3.90	3.26
ประถมศึกษา	3.72	-	-0.011	0.160	0.024	-0.180	0.453
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.73		-	0.172	0.036	-0.168	0.465
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.56			-	-0.135	-0.340	0.292
อนุปริญญา/ปวส.	3.69				-	-0.204	0.428
ปริญญาตรี	3.90					-	0.633*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.26						-

เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

3.4 ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพมีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsive) ด้านความมั่นใจ (assurance) และด้านความเข้าใจ (empathy) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบว่า อาชีพใดบ้างที่มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Scheffe สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตาราง 4

### ตาราง 4

การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้รับบริการ



อาชีพ		A	B	C	D	E	F
		3.70	3.72	3.74	3.96	3.82	3.22
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.70	-	-0.026	-0.047	-0.259	-0.123	0.477*
พนักงานเอกชน	3.72		-	-0.021	-0.233	-0.097	0.503*
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.74			-	-0.212	-0.076	0.524*
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3.96				-	0.136	0.737*
เกษตรกร	3.82					-	0.600*
ว่างงาน	3.22						-

เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพว่างงาน กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชนกับอาชีพว่างงาน กลุ่มอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวกับอาชีพว่างงาน กลุ่มอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านกับกลุ่มอาชีพว่างงาน กลุ่มอาชีพเกษตรกรกับอาชีพว่างงาน

3.5 ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5

ผู้รับบริการ เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้ต่อเดือนมีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsive) และด้านความมั่นใจ (assurance) และด้านความเข้าอกเข้าใจ (empathy) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบว่า รายได้ต่อเดือน คู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Scheffe สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตาราง 5

#### ตาราง 5

การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ต่อเดือน		ไม่เกิน 10,000	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	มากกว่า 30,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
		3.69	3.84	3.65	3.16
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.69	-	-0.151	0.038	0.527*
10,001 – 20,000 บาท	3.84		-	0.190	0.679*
20,001 – 30,000 บาท	3.65			-	0.488
มากกว่า 30,000 บาท	3.16				-

เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ กลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาทกับกลุ่มรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท กลุ่มรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทกับกลุ่มรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท

3.6 ผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ที่มีการชำระภาษีต่างประเภทต่างกัน มีระดับคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประเภทภาษีมีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการบริการแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) (Responsive) และด้านความมั่นใจ (assurance) และด้านความเข้าใจ (empathy) ไม่แตกต่างกัน ประเภทภาษีมีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบว่า ประเภทภาษีคู่ใดบ้างที่มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกันโดยใช้วิธีของ Scheffe สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตาราง 6

#### ตาราง 6

การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง ระหว่างกลุ่มประเภทภาษีของผู้รับบริการ

ประเภทภาษี	ภาษีบำรุงท้องที่	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ภาษีป้าย
	3.66	3.92	3.55
ภาษีบำรุงท้องที่	3.66	-	-0.251*
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	3.92	3.92	-
ภาษีป้าย	3.55	3.55	3.55

เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เป็นรายคู่ ระหว่างประเภทภาษีของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ กลุ่มภาษีบำรุงท้องที่กับกลุ่มภาษีโรงเรือนและที่ดิน

#### การอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้ โดยภาพรวมของคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วจะพบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) อยู่ในระดับเกินความคาดหวัง บริการที่ได้รับมีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ เวลาในการให้บริการทำได้ ตามที่กำหนดผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ที่ให้ไปจะถูกเก็บไว้ได้ถูกต้อง และระดับความพอใจ ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไข มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับเกินความคาดหวัง แสดงว่า ผู้รับบริการมองการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง มีความน่าเชื่อถือซึ่งเป็นองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการตามขอบของกฎหมายทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การศึกษาศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การจัดเก็บและกำจัดขยะสิ่งปฏิกูล การจัดทำท่อระบายและบำบัดน้ำเสีย การสร้างและบำรุงรักษาถนนและทางเดินเท้า การดำเนินงานต่างๆเหล่านี้ ท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการ จัดเก็บรายได้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสอดคล้องกับ ฐาพยา ทิพย์สุวรรณ (2561 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษาเส้นทางบิน อุบลราชธานี-กรุงเทพมหานคร-อุบลราชธานี พบว่า การให้บริการสายการบินที่มีคุณภาพการบริการสูง คือ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ (Empathy) และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ดังคำกล่าวของ [6] Lewis and Bloom (1983, หน้า 99-107) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่วัดระดับคุณภาพการบริการที่ส่งมอบไปให้แก่ลูกค้า สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าไม่น้อยเพียงใด เมื่อลูกค้าได้รับบริการแล้วจะรับรู้บริการที่เกิดขึ้นจริงลูกค้าก็จะนำความคาดหวังที่มีในใจมาเปรียบเทียบกับความแตกต่างกับการรับรู้ ในการบริการคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง การให้บริการประชาชนเป็นบทบาทภารกิจสำคัญยิ่งในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ดำเนินการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม ครบถ้วน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาชำระภาษี จะเห็นได้ว่า คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) การประเมินคุณภาพการบริการ เป็นการวัดความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณค่าที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการตามแบบที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่ได้รับความนิยมมาใช้กันอย่างแพร่หลาย คือผลงานของ [7] Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985 ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า ผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัดคุณภาพที่เรียกว่า SERVQUAL จึงมีความสำคัญในการบริหารจัดการ สามารถจำแนกลำดับความสำคัญของปัจจัยในการให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อให้องค์กรทราบถึงทิศทางในการพัฒนาองค์กร ในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยมีเป้าหมายตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ธุรกิจสามารถอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดและสร้างความพึงพอใจที่ยั่งยืนแก่ผู้รับบริการ

### **ประโยชน์ที่ได้รับ**

1. ทราบถึงคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง
2. ทราบถึงการเปรียบเทียบผู้รับบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นต่อคุณภาพการบริการในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง
3. ผลการวิจัยผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานภาครัฐ เอกชน สามารถนำไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข และเป็นข้อมูลอ้างอิงให้สอดคล้องกับงานบริการที่มีคุณภาพการบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังที่จะได้รับ

### **5. กิตติกรรมประกาศ**

ในการการค้นคว้าอิสระครั้งนี้บรรลุล่วงวัตถุประสงค์สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หรือญ. ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ผู้สอนทุกท่านประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนตลอดจน และขอขอบมอบให้ผู้ที่ทำการศึกษาค้นคว้าการค้นคว้าอิสระในการพัฒนาต่อไป

### **6. เอกสารอ้างอิง**

- [1] โกวทิพย์ พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- [2] กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496. กรุงเทพมหานคร: ประสานมิตร กรมการปกครอง. (2545). ประมวลกฎหมายรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อสาธาติศึกษาดินแดน
- กันตินันท์ นกขุนทอง. (2559). การจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

- [3]กนกพร ลีลาเทพินทร์. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยจำลอง SERVQUAL กรุงเทพมหานคร: วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- [4]ชัชวาล ทัดศิวัช. ออนไลน์. (2554). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: มุมมองในเชิงวิชาการ. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2561. จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true)
- ฐายิกา ทิพย์สุวรรณ. (2561). คุณภาพบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา เส้นทางบิน อุบลราชธานี- กรุงเทพมหานคร-อุบลราชธานี: บทความวิชาการ. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). การตลาดบริการแนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5]ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: วารสารเกษมบัณฑิต
- [6]Lewis, R. C., & Blooms, B. H. (1983). The Marketing Aspects of Ser-vice Quality. In L. L. Berry (Ed.), Emerging perspectives on service marketing. Chicago: American Marketing Association.
- Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- [7]Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing.

## 7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป การศึกษาวิจัยครั้งนี้ อาจมีขอบเขตในการศึกษาที่จำกัดในหลายๆ ด้าน ดังนั้น หากมีผู้สนใจศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการชำระภาษี เพื่อได้ข้อมูลที่ครอบคลุมชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถนำการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินการบริการให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้นำมาซึ่งรายได้สูงสุดของเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง
2. ควรมีการศึกษาวิจัยความเป็นไปได้ในการบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ของสำนักงานเทศบาลตำบลเกาะนางคำ อำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง เพื่อมีช่องทางการเพิ่มยอดรายได้มากขึ้น