

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง

จังหวัดนครศรีธรรมราช

Factors affecting satisfaction in tax collection of Thung Song Municipality Nakhon Sri  
Thammarat

พณิชา อรุณโชติ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษี ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษี และเพื่อวิเคราะห์การส่งผลของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็น รูปธรรมของการให้บริการ, ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ, ด้านการตอบสนองลูกค้า, ด้านการให้ความ มั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความใส่ใจลูกค้า ที่ส่งผลต่อการใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลการวิจัยด้วยวิธีการเชิง สำรวจ (Survey) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้ แบบสอบถามจากผู้ที่มาชำระภาษีที่เทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน 222 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 60ปี ขึ้นไป สถานภาพแต่งงานแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000บาท ประเภทภาษีที่ชำระ คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ เวลา 8.30-12.00 ข้อมูลเกี่ยวกับ วิธีการ และระยะเวลากำหนดการชำระภาษีที่ผู้บริการรับรู้ข้อมูลจากหนังสือแจ้งเดือนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษี การ เดินทางมารับบริการด้วยยานพาหนะส่วนตัว และมีคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ใน ระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงาน จัดเก็บภาษี โดยรวมและรายด้านที่ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ABSTRACT

This research The objective is to study the behavior of tax collection service users. Study the satisfaction of users of tax collection services And to analyze the delivery of quality awareness in the service. The concrete aspects of the service, reliability or trust, customer response, customer confidence And customer care that affect the use of tax collection services of Thung Song Municipality Nakhon Sri Thammarat Is a quantitative research (Quantitative Research) The researcher has collected research data by survey method (Survey). Collect data from the sample group. convenience sampling method is used by using questionnaires from people who pay tax at Thung Song Municipality of 222 people. Statistics used in data analysis are frequency, percentage, average and standard deviation. The results of the research showed that Most people are female, aged 60 years and over. Married status Bachelor's degree business owner And have an average monthly income 15,001-30,000 baht The type of payment tax is land and property tax. The period of time to use the service at 8.30-12.00 information about methods And the tax payment schedule that users receive information from the notification letter in the tax payment network Traveling to receive services with private

vehicles And has 5 quality services Found that the service quality was at a high level The results showed that sex, age, status, education level Satisfied with the quality of tax collection services Overall and each side is no different. With statistical significance at the level of 0.05

## นิยามศัพท์

**คุณภาพการให้บริการ** คือ เรื่องวินิจจัยที่เกี่ยวข้องต่อความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้ได้ใช้บริการที่ ข้องเกี่ยวกับบริการ หรือสินค้า โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมิน ความเชื่อมั่น และ ทศนคติของผู้ประเมิน โดยมีเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการที่จำแนกออกได้ 5 มิติด้วยกัน ดังนี้ คือ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Reliability) 3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 4.การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5. ความใส่ใจลูกค้า (Empathy) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) กล่าวคือ การแสดงรูปแบบทางกายภาพของบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ เช่น ที่จอดรถ, น้ำดื่ม, ที่นั่งคอย เครื่องมือ , อุปกรณ์ และระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ รวมไปถึงป้ายบอกทาง แผนที่ จุดบริการตามลำดับขั้นตอน ป้ายชื่อห้องสำนักงานชัดเจนมากน้อยเพียงใด

ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ มีการกำหนดอัตราภาษีค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน , การลดหย่อนภาษีมีการปฏิบัติกันอย่างถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนดไว้ , ประเมินราคาค่าภาษีอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นธรรม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด เป็นต้น

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ , ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

การให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) คือ มีการกำหนดอัตราภาษีค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน , การลดหย่อนภาษีมีการปฏิบัติกันอย่างถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนดไว้ เป็นต้น

ความใส่ใจลูกค้า (Empathy) คือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและทักทายด้วยความเป็นมิตร , เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

**การจัดเก็บภาษี** หมายถึง ภาษีที่รัฐให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดเก็บเอง เพื่อเป็นรายได้ในการนำไปพัฒนาท้องถิ่น และท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดเก็บได้เท่าใดก็เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยไม่ต้องนำส่งรายได้ให้แก่รัฐบาล ในการทำวิจัยครั้งนี้จำแนกภาษีออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. **ภาษีโรงเรือนและที่ดิน** หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ที่ใช้ ประโยชน์ที่ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างภายในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง

2. **ภาษีบำรุงท้องที่** หมายถึง เป็นภาษีที่เจ้าของที่ดิน ซึ่งเป็นบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล เก็บในส่วน ของที่ดินที่ใช้ประโยชน์เพื่อปลูกบ้านอยู่อาศัย ทำการเกษตรและที่ดินว่างเปล่า

3. **ภาษีป้าย** หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายการค้า หรือโฆษณาหรือกิจการอื่น เพื่อหารายได้ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษรภาพหรือเครื่องหมายแกะสลักจารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

**เทศบาลเมือง** หมายถึง จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป โดยประชากรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 300 คน/ตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน มีคณะเทศมนตรีได้ 3 คน ในการทำวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยที่เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจรัฐให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง และบริหารจัดการนโยบายของรัฐในเขตพื้นที่ของตนเอง ซึ่งรัฐจะเป็นผู้กำหนดการจัดสรรรายได้ให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และนอกเหนือจากการรับเงินจัดสรรรายได้จากรัฐบาลเพื่อเป็นเงินงบประมาณในการดำเนินงานแล้ว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังมี อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดหารายได้ของตนด้วยวิธีการจัดเก็บภาษีภายในท้องถิ่น ของตนเองด้วย เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ยกฐานะขึ้นเป็น " เทศบาลตำบลปากแพรก " โดยได้ประกาศพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2483 มี " นายเนย ศิลปรัศมี " เป็นนายกเทศมนตรีคนแรก และได้ประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะและเปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลเมืองทุ่งสง เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2547(ข้อมูลเทศบาลเมืองทุ่งสง ; 2560) การจัดเก็บรายได้ที่เทศบาลเมืองทุ่งสงจัดเก็บเอง ประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ซึ่งเทศบาลเมืองทุ่งสงเรียกเก็บจากประชาชน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีใน ลักษณะของการบังคับโดยไม่มีพันธะที่จะต้องตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีโดยตรง วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ ภาษีก็คือเพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และเพื่อเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ข้อมูลรายงาน ตามงบประมาณประจำปี 2558-2561 ของเทศบาลเมืองทุ่งสง รายได้หมวดภาษีอากรประมาณการ รายรับจริง มีรายละเอียดดังนี้ (ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองทุ่งสง)

**ตารางที่ 1.1** รายได้หมวดภาษีอากรประมาณการ รายรับจริงประจำปี 2558 ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ประเภทภาษี	งบประมาณการ	จำนวนเงินที่ชำระ	ส่วนต่าง
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	12,754,741.54	12,609,993.87	-144,747.67
ภาษีบำรุงท้องที่	234,204.32	229,487.55	-4,716.77
ภาษีป้าย	2,094,022.00	2,055,862.00	-38,160.00

**ตารางที่ 1.2** รายได้หมวดภาษีอากรประมาณการ รายรับจริงประจำปี 2559 ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ประเภทภาษี	งบประมาณการ	จำนวนเงินที่ชำระ	ส่วนต่าง
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	13,388,651.85	13,518,271.85	+ 129,620
ภาษีบำรุงท้องที่	243,848.77	243,379.27	-469.50
ภาษีป้าย	2,139,897.00	2,134,927	-4,970

**ตารางที่ 1.3** รายได้หมวดภาษีอากรประมาณการ รายรับจริงประจำปี 2560 ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ประเภทภาษี	งบประมาณการ	จำนวนเงินที่ชำระ	ส่วนต่าง
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	14,560,128.60	14,221,102.88	-339,025.72
ภาษีบำรุงท้องที่	229,739.33	225,783.22	-3,956.11
ภาษีป้าย	2,403,307	2,399,999	-3,308

**ตารางที่ 1.4** รายได้หมวดภาษีอากรประมาณการ รายรับจริงประจำปี 2561 ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ประเภทภาษี	งบประมาณการ	จำนวนเงินที่ชำระ	ส่วนต่าง
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	10,084,675.72	10,079,635.72	-5,040
ภาษีบำรุงท้องที่	200,000	214,797.54	+14,797.54
ภาษีป้าย	1,998,381.40	2,376,688.80	+476,688.80

จากตารางพบว่า รายได้หมวดภาษีอากรของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปี 2558 และ 2560 รายรับจริงทั้ง 3 ภาษีต่ำกว่าประมาณการ ต่อมางบประมาณประจำปี 2559 รายรับจริงด้านภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้ายต่ำกว่าประมาณการ และงบประมาณประจำปี 2561 รายรับจริงด้านภาษีโรงเรือนและที่ดินต่ำกว่าประมาณการ ซึ่งจากข้อมูลรายงานผลงบประมาณประจำปี 2558 - 2561 พบว่าการจัดเก็บรายได้ (ภาษีอากรท้องถิ่น) ยังมิได้บรรลุวัตถุประสงค์ ปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามประมาณการอาจมีสาเหตุหลายประการ ได้แก่ ปัญหาในด้านการให้บริการ เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอกับงาน ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีส่วนใหญ่ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลด้วยมือ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการค้นหา ตรวจสอบข้อมูล รวมไปถึงประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บภาษี ผู้เสียภาษีไม่มาชำระภาษีตามเวลาที่กำหนด การขาดจิตสำนึกและหน้าที่ของพลเมือง ส่งผลต่อการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการชำระภาษี ปัญหา และอุปสรรคต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองทุ่งสง เนื่องจากมีผู้ใช้บริการบางส่วนมีการร้องเรียนต่อการมาใช้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อนำผลการศึกษาไปแก้ไขเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงในด้านคุณภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ให้มีการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ และสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ เพราะหากผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ก็จะนำไปสู่ความเต็มใจและยินยอมชำระภาษีให้กับเทศบาลเมืองทุ่งสงมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อวิเคราะห์การส่งผลของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็น รูปธรรมของการให้บริการ, ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ, ด้านการตอบสนองลูกค้า, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความใส่ใจลูกค้า ที่ส่งผลต่อการใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### กรอบแนวความคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้ (อ้างอิงจาก : กันตินันท์ นกขุนทอง (2559) ศึกษาเรื่อง “ การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี )

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาษีที่ชำระ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ การทราบถึงข้อมูลวิธีการ และระยะเวลากำหนดการชำระภาษี วิธีการเดินทางไปรับบริการที่เทศบาล

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้ ทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความใส่ใจลูกค้า

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษามีดังนี้

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้บริการสำนักงานกองคลังเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช ผู้ที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีจำนวนทั้งหมด 4,680 คน จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ใช้การสุ่ม ตัวอย่างจากรายการเลขสุ่มของ TARO YAMANE (1967) จำนวน 368 คน ทั้งนี้เพื่อให้ง่ายต่อการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน จำนวน 222 คน (ซึ่งผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างได้เพียง 222 คน เนื่องจากมีระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามที่สั้น ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม ซึ่งเดือนมกราคมเป็นเดือนเริ่มต้นของการยื่นแบบและชำระภาษีของผู้ที่อยู่ในข่ายชำระทรัพย์สิน จึงทำให้เก็บแบบสอบถามได้ไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด)

#### เครื่องมือในการวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยแบบสอบถามอยู่ในรูปแบบข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ประเภทภาษีที่ชำระ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ การทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ และระยะเวลากำหนดการชำระภาษี วิธีการที่ใช้เดินทางไปรับบริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า Likert Scale โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านความใส่ใจลูกค้า

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายปิดแสดงข้อคิดเห็น ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บ รวบรวมข้อมูลไว้ คือ

1. นำแบบสอบถามที่ออกแบบและปรับปรุงแล้ว ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยการเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จะทำโดยใช้วิธีเลือกสุ่มแบบ

สะดวก (Convenience Sampling) จากผู้มาชำระภาษีที่สำนักงานกองคลัง เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เฉพาะในวันและเวลาราชการ (วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 08.30-16.30 น.)

2. เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จึงนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จึงนำข้อมูลไปลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยแสดงเป็นตารางพร้อมคำอธิบายใต้ตาราง

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยข้อมูลที่วิเคราะห์เกี่ยวกับ ประเภทภาษีที่ชำระ, ช่วงเวลาในการใช้บริการ, ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการและระยะเวลาในการชำระภาษี, วิธีการที่ใช้เดินทางไปรับบริการ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยแสดงเป็นตารางพร้อมคำอธิบายใต้ตาราง

3. วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบไปด้วย 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Reliability) 3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5. ความใส่ใจลูกค้า (Empathy) ใช้การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าการกระจายของข้อมูลหรือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแสดงเป็นตารางพร้อมคำอธิบายใต้ตาราง

4. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ

4.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งย่อยออกเป็น

- เพศ นำเสนอโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้การทดสอบค่าทางสถิติ คือ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent Sample T-test) โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าการเปรียบเทียบความแปรปรวน (F-value) และค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)

- อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน, สถานะภาพการสมรส ซึ่งใช้การทดสอบค่าทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป (One-Way Analysis Of Variance (ANOVA; F-test)) โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าการเปรียบเทียบความแปรปรวน (F-value) และค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)

4.2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งย่อยออกเป็น

- ประเภทภาษีที่ชำระ, ช่วงเวลาในการใช้บริการ, การทราบถึงข้อมูลวิธีการและระยะเวลากำหนดการชำระภาษี, วิธีการเดินทางมารับบริการ นำเสนอโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้การทดสอบค่าทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป (One-Way Analysis Of Variance (ANOVA; F-test)) โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าการเปรียบเทียบความแปรปรวน (F-value) และค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.)

## สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 222 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 60ปีขึ้นไป สถานภาพแต่งงานแล้ว ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000บาท

2. พฤติกรรมการใช้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 222 คน จำแนกตาม ประเภทภาษีที่ชำระ คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ เวลา 8.30-12.00 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ และระยะเวลากำหนดการชำระ ภาษีที่ผู้ใช้บริการรับรู้ข้อมูลจากหนังสือแจ้งเดือนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษี การเดินทางมารับบริการด้วยยานพาหนะ ส่วนตัว

3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 222 คน จำแนกเป็น ปัจจัยทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความใส่ใจลูกค้า ซึ่งนำข้อมูลมาวิเคราะห์แสดงผลโดยใช้การคำนวณหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บ่ายบอกทาง แพนผัง จุดบริการตามลำดับขั้นตอน บ่ายชื่อห้องสำนักงานชัดเจนมากน้อยเพียงใด รองลงมาคือ มีความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่

ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน , ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เกี่ยวกับการประเมินภาษี

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการกำหนดวัน เวลา ในการชำระภาษี ค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ มีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรง เป็นธรรม

ด้านความใส่ใจลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและทักทายด้วยความเป็นมิตร รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง รวมถึงเพื่อวิเคราะห์การส่งผลของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ โดยศึกษาว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวที่อยู่ในกรอบแนวคิด ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ ตัวแปรตาม คือ คุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีหรือไม่ โดยสามารถอภิปรายผลแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสงที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากลักษณะประชากรศาสตร์กล่าวได้ว่า

เพศ ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่แตกต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรยาจันทร์เด็ย (2553:97) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งพบว่าผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน

อายุ ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่แตกต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมสุข ฐานะวร (2552:65) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ซึ่งพบว่าผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ และประเภทภาษีที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สถานภาพ ระดับการศึกษา ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่แตกต่างกัน พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจรัสรัตน์ ภูมิพัฒน์พงศ์ (2549) ผลงานวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบตามสถานภาพ และระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อาชีพ ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่แตกต่างกัน พบว่าโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่พิจารณารายด้านแตกต่างกัน ในด้านการให้ความมั่นใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของปริมภา วงศ์คำตา (2555 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวม ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่แตกต่างกัน พบว่าโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่พิจารณารายด้านแตกต่างกัน ในด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความใส่ใจลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของปริมภา วงศ์คำตา (2555 : บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวม ในด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัย ทิพย์ประภา บัวสด (2555) คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี พบว่ากลุ่มตัวอย่างด้านรายได้ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทางด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า

1.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรจัดสถานที่ในสำนักงานให้มีความโปร่งแสง ไม่ทึบอับแสง และเพิ่มสถานที่ที่จอดรถไม่สะดวกสบายเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ รวมไปถึงให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ทำงาน

2.ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ควรสนับสนุนให้ส่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดเก็บรายได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ

3.ด้านการตอบสนองลูกค้า ควรเพิ่มช่องทางการชำระภาษีทางออนไลน์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการลดขั้นตอนในการบริการเพื่อให้ความรวดเร็วในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ควรปรับปรุงกฎหมายและระเบียบให้มีความชัดเจน รวมถึงจัดทำคู่มือประชาชนอธิบายขั้นตอนการชำระภาษีที่เข้าใจง่ายชัดเจน

5.ด้านความใส่ใจลูกค้า เจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้านการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้การให้บริการอย่างเพียงพอ รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการบริการเพื่อเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้นในระดับอำเภอหรือจังหวัดที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการการดำเนินการจัดเก็บภาษี

2.ควรศึกษารูปแบบการพัฒนากระบวนการให้บริการในเชิงรุกของเทศบาลเมืองทุ่งสง เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บภาษี การรายงานผลการดำเนินงานและสถิติการจัดเก็บรายได้ทุกสิ้นเดือน ซึ่งทำให้ระบบการบริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.ควรศึกษาอุปสรรคในการดำเนินงาน อุปสรรคในการให้บริการ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง เพื่อที่จะค้นหามาตรการหรือวางนโยบายในการจัดการปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จด้วยดี ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ (BUS 7096) ดร.นิลนารา วงษ์เกิด ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ที่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ในการศึกษาและการทำงานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการกองคลัง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองทุ่งสง ที่ได้อนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี ประชากรผู้มาใช้บริการที่เทศบาลเมืองทุ่งสง สำนักงานกองคลัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ งานวิจัยฉบับนี้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

## เอกสารอ้างอิง

กันตินันท์ นกขุนทอง. (2559). การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอ่า จังหวัดเพชรบุรี.

ณัฐธิดา นาดาทอง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.

- บุญยืน รัตนผล. (2556). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วน ตำบลศิระชะทอง อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม.
- ปาริฉัตร ภูตองลม. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร.
- มนัสนันท์ ต้นเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- มุกดา ทองขุนดำ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ ที่ดินของกรุงเทพมหานคร
- ยุพิน สรรพม. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด.
- รวีวรรณ อินทริวิศา. (2560). การศึกษาการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในเขตเทศบาลเมือง จังหวัด มหาสารคาม. *Journal of Politics and Governance*, 7(2), 249-269.
- ศศิภาณูจ พรหมนิवास. (2559). การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาล ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมือง จังหวัด หนองคาย. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ สอนสุนันทา*, 2(2), 318-328.
- ศิริพร สีสว่าง. (2015). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลใน เขตอำเภอท่า ยาง จังหวัดเพชรบุรี.