

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้
องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง**

Satisfaction of service recipients towards organization revenue collection work.

Administration of Natamtai Subdistrict, Mueang District, Trang Province

นางสาวชนิษฐา สิทธิชัย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของงานจัดเก็บรายกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่อยู่ในข่ายที่ต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ที่มีทรัพย์สินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 289 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 มีอายุ 41 - 50 ปีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.56 ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.53 มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.87 มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 90 คน คิด เป็นร้อยละ 31.14 ประเภทภาษีที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 80.97 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรังโดย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านสถานที่บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ 3) การทดสอบสมมติฐาน t-test เพศที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วน ตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การทดสอบสมมติฐาน F-test อายุที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา , อาชีพ ,รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระที่แตกต่างกัน พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, งานจัดเก็บรายได้

Abstract

The research aims to study the satisfaction level of section of revenue collection, Natamtai Subdistrict Administrative Organization, service recipients. To be guidelines for section of revenue collection service improvement, 289 Taxpayers including property tax, signboard tax and local maintenance tax, whose assets located in Natamtai subdistrict administrative area are the representative sample of this research.

The result shows that, 1. As the representative sample, there are 170 females (58.82%), 97 people (33.56%) aged 41-50 years old. For Education level, primary or lower, there are 94(32.53%) people. 95 (32.87%) people are cultivators. 90 (31.14%) people earn 5,000-10,000 baht and 234(80.97%) people are local maintenance taxpayers 2. Satisfaction level of service recipients towards the section of revenue collection commonly is at the highest level. Considering in each part, research showed that the serviced officer is at the highest level followed by the process, the facility respectively,. The location also reported high level of satisfaction. 3. According to overview and each part, the hypothesis ,T-test, reveals that service recipients with different gender have no different satisfaction with statistical significance at the level 0.05 and the hypothesis, F-test, reveals that service recipients with different age have no different satisfaction with the same level as well but referring to education level, occupation, income and different sort of paid tax, service recipients have different satisfaction with Statistical significance at the level 0.05.

Keywords : Satisfaction, Service recipients, Revenue collection work

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัด กระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ(คสช.) กล่าวในรายการ “ศาสตร์พระราชา สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” ว่าเรื่องสำคัญที่ตนต้องสร้างความเข้าใจ คือบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้จ่ายงบประมาณของอปท. ซึ่งในแต่ละปี งบประมาณของอปท.จะประกอบด้วย 1.รายได้ที่อปท.จัดเก็บได้เอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่เป็นต้น และ 2.เงินภาษีที่รัฐจัดสรรให้และเงินอุดหนุนเพิ่มเติม เพื่อให้อปท. ใช้บริหารจัดการและดำเนินการ โครงการต่าง ๆ ตามความต้องการของชุมชนได้อย่างเหมาะสม แต่การกำหนดพื้นที่ที่มีปัญหาในวันนี้ คือเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) องค์การบริหารส่วนจังหวัด(อบจ.) และเทศบาลที่มีปัญหาอยู่ ทำให้เกิดปัญหาการจัดเก็บรายได้ด้วย ถ้าคนน้อยเกินไปหรือพื้นที่น้อยเกินไป ก็เก็บเงินได้น้อย ทำให้รัฐบาลต้องแบ่งเงินลงไป มันก็ไม่พอใช้อยู่ดี จึงต้องไปช่วยกันแก้ไข ซึ่งตนขอให้ไปคิดเอาแล้วกัน (เดลินิวส์ สุกรีที่ 15 พฤศจิกายน 2562)

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ มีหน้าที่รับผิดชอบงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ รวมทั้งตรวจสอบเอกสารหลักฐาน รายละเอียดต่าง ๆ ของผู้ชำระภาษีทุกประเภทกับทะเบียนลูกหนี้ให้ถูกต้องครบถ้วนและทำให้เป็นปัจจุบัน ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงระบบบัญชีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (e-Laas) เป็นต้น(องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้)

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานส่วนตำบล ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ส่วนกองคลัง ของหน่วยงานแห่งนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ เพื่อให้ทราบถึง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ปัญหา และอุปสรรคต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ทำให้ได้ข้อมูลในการบริหารงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เพื่อนำผลการศึกษา

มาปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการงานจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจ และสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการให้มากที่สุด นำไปสู่ความเต็มใจในการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง
2. เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้

สมมติฐานของงานวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา : ทำการวิจัยในเนื้อหาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง
2. ขอบเขตประชากร: กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่อยู่ในข่ายที่ต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ที่มีทรัพย์สินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ ทั้งหมดจำนวน 1,041 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีสุ่มโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 289 คน
3. ขอบเขตระยะเวลา: ระยะเวลาในการทำวิจัย ธันวาคม 2562 – มีนาคม 2563
4. ขอบเขตสถานที่: ตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนิตดา นรสิงห์ (2552) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนามจันทร์ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนามจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

กัณตินันท์ นกขุนทอง (2559) ศึกษาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 273 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 ประชากร ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 และชำระภาษีเป็นประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 มากที่สุด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาการรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.88) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.84) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านงบประมาณ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = 0.79)

จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของงานบริการที่มารับบริการครั้งล่าสุด โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจกับตัวแปรต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA และใช้ระดับความเชื่อมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จบการจบการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรสแล้ว ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000-10,000 บาท และประเภทของงานบริการที่มารับบริการครั้งล่าสุด คือ งานบริการด้านสาธารณสุข ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายได้ พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด 3 อันดับแรกคือการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก การให้บริการมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่แต่งการเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มากที่สุด 3

อันดับแรกคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายและสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ และผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภท พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทของงานที่มารับบริการ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่นจังหวัดระนอง ในด้านภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบไปด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยสอบถามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิจัย

1.วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเช่น ร้อยละ ความถี่

1.1 ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิงจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 มีอายุ 41-50 ปีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.56 ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.53 มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.87 มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 90 คน คิด เป็นร้อยละ 31.14 ประเภทภาษีที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 80.97

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาเช่น ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรังโดย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.42)เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.49) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.53) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.49) ด้านสถานที่บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.50)

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.48) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านให้บริการด้วยความสุภาพ ศึกษามารยาทที่เหมาะสม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ ด้านให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.62) ด้านความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.61) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในการที่บริการเป็นอย่างดี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.60) ด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.49) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าและด้านมีอุปกรณ์สำหรับให้บริการแก่ผู้ชำระภาษีเช่น ปากกา เครื่องถ่ายเอกสาร ความสุภาพ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ด้านช่องทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.63) และ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.63) ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงพอและเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.73) ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.40) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.61) ด้านการให้บริการชำระภาษีอยู่ในระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.60) ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับภาษีได้เป็นอย่างดี มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.67) ด้านจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.74) ตามลำดับ

2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสถานที่บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่

ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.50) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความพึงพอใจของสถานที่จอดรถ ห้างน้ำ เป็นต้น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ด้าน ความเป็นระเบียบของจุดรับบริการชำระภาษี มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.63) ด้านขนาดพื้นที่ทำงานกว้างขวางสะดวกในการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.62) ด้าน สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสมโปร่ง โล่ง มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.65) ด้าน ความสะอาดและเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.53) เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.63) รองลงมาคือ ด้าน การให้บริการรับชำระภาษีอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.64) ด้าน มีขั้นตอนในการชำระภาษีอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.66) ด้านมีการประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลการชำระภาษี เช่น วันเวลา สถานที่ในการชำระภาษี เป็นต้น มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.68) ด้าน มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับภาษีแก่ผู้มารับบริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.01$, SD = 0.69) ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน t-test

3.1 เพศที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การทดสอบสมมติฐาน F-test

4.1 อายุที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 อาชีพที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 ประเภทภาษีที่ชำระที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรังสามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิงจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 มีอายุ 41-50ปีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.56 ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.53 มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.87 มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 90 คน คิด เป็นร้อยละ 31.14 ประเภทภาษีที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 80.97 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทที่เหมาะสม ลำดับที่ 1 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ลำดับที่ 2 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดด้าน ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการ ลำดับที่ 3 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในการที่บริการเป็นอย่างดี ลำดับที่ 4 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ลำดับที่ 5 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ ซึ่งการผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กันตินันท์ นกขุนทอง (2559) จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านสถานที่บริการ มีระดับความพึงพอใจมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งการผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พนิศา นรสิงห์ (2552)

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจกับตัวแปรต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test และ F-test ใช้ระดับความเชื่อมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.49) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.53) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.49) ด้านสถานที่บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.50) การทดสอบสมมติฐาน t-test เพศที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การทดสอบสมมติฐาน F-test อายุที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา , อาชีพ , รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบล นาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งการผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ในภาพรวม ด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ โดยเฉพาะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นน้อยที่สุด ก็คือด้านสถานที่บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ แตกต่างกันความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรังไม่แตกต่างกัน ส่วนพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระ ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน จาก ข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรปรับปรุงด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการและจุดรับบริการ ชำระภาษีให้มีความเป็นระเบียบเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับความสะดวกในการชำระภาษี
2. ควรมีป้ายแสดงจุดรับบริการที่ประชาชนมองเห็นได้ชัดเจน และด้านเทคโนโลยีมาให้บริการในการชำระภาษีโดยบันทึกการฐานข้อมูลของผู้เสียภาษี ออกใบเสร็จจากเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มความถูกต้อง และรวดเร็ว
3. ควรจัดทำเอกสาร แผ่นพับแนะนำความรู้เกี่ยวกับภาษี และเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการชำระภาษีให้กับประชาชนที่มาติดต่อเข้าใจได้อย่างชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการคลัง, กรมสรรพากร. การปรับปรุงวิธีการจัดสรรรายได้ประเภทภาษีมูลค่าเพิ่ม. ค้นหามื่อ 19 พฤศจิกายน 2562.จาก

http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/ebook/allot_Improvement_of_VAT.pdf

กันตินันท์ นกขุนทอง. (2559). การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริการส่วนตำบลสามพระยา อำเภอลำปาง จังหวัดเพชรบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรม การจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

กาญจนา รวดเร็ว.(2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัย ศิลปากร.

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. (2552). ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร 2552 (พิมพ์ครั้งที่ 1).

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.

แคทรียา เดชบุรัมย์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.

จักรกฤษณ์ โสภาคและคณะ. (2559).ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องจ่ายยาโรงพยาบาลค่าย สุรนาริ.หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

จิตเจริญ ศรีขวัญ.(2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานนำชมพิพิธภัณฑ์ ปิงปประมาณ 2561 สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน). คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

จิรพงษ์ สุทธะมุสิก. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต.สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบูรพาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

จิรวัดน์ เขียวสะอาด.(2554) ปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้าง อาคารภายในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี.การศึกษาตาม หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต.การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค. สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา. สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนาริ.

ดาวสรรค์ รื่นรมย์.(2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
สาขาภาคเหนือ เขต1. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

พนิตดา นรสิงห์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สนามจันทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครปฐม.

ราชมงคล กรุงเทพ. (2556). หลักการการให้บริการที่ดี. ค้นหามาเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2562

จาก <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php>

รองศาสตราจารย์ ดร.ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSSและAMOS
(พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิซซิเนสอาร์ แอนด์ดี.

วันเพ็ญ ศรีมะโรงและคณะ. (2557). รายงานความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผล
การศึกษา.สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน.มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

วิษญาดา แก้วสีขาว. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของ
สำนักงานทะเบียนอำเภอนาควา จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศุภลักษณ์ ขวัญทองเยี่ยม.(2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการ
พัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลคลองลูประจําปีงบประมาณ 2560. . มหาวิทยาลัย
สวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง.

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.(2555).ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ
ให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดตรัง, มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.

สุกัญญา มีแก้ว.(2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขต
อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2558). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2. ค้นหามาเมื่อ 22 มกราคม 2563.

จาก http://www.odd.go.th/PMQA/2558/Level_PMQA_Version2.pdf

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ,สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ:เอกสารและสื่อ.
(2563). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. ค้นหามาเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2563.

จาก <http://www.opdc.go.th/content/Nzc>

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา,ศัพท์บัญญัติสำนักงานราชบัณฑิตยสภา ออนไลน์. ศัพท์ เศรษฐศาสตร์
(พิมพ์ครั้งที่ 3 พ.ศ.2557).ค้นหามาเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2562.

จาก http://www.royin.go.th/coined_word/

Herzberg (2532 : 67-69), Kotler and Armstrong (2002). GotoKnow โดย prasert rk ใน mgnt. จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/492000>