

การศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลเมืองเมือง พล อำเภอลพ จังหวัดขอนแก่น

วิริณิส ก้าวไรสง

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอลพ จังหวัดขอนแก่นและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอลพ จังหวัดขอนแก่นโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการชำระภาษีท้องถิ่นในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล จำนวน 320 คน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 205 คนคิดเป็นร้อยละ 64.1 มีอายุ 25-35 ปีจำนวน 115 คนคิดเป็นร้อยละ 35.9 มีสถานภาพสมรสจำนวน 158 คนคิดเป็นร้อยละ 49.4 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีจำนวน 145 คนคิดเป็นร้อยละ 45.3 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 31.9 มีรายได้ 10,001-20,000 บาทจำนวน 159 คนคิดเป็นร้อยละ 49.7 ปัจจัยการวัดคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี ในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล โดยประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (responsive) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (assurance) และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (empathy) ผลการวิจัยพบว่าด้านรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการตอบสนองลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากและด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุดและผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ที่มาชำระภาษีในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล พบว่าคุณภาพการบริการได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ซึ่งความสัมพันธ์ของทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีในเขตเทศบาลเมืองเมืองพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ภาษีท้องถิ่น, ความพึงพอใจ

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานมากที่สุดในปัจจุบัน (ไม่นับรวมสุขาภิบาลซึ่งปัจจุบันได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลไปหมดแล้ว) เทศบาลในประเทศไทย ถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ภายหลังการเปลี่ยนแปลง การปกครอง 1 ปี ภายใต้รัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ปรีดี พนมยงค์ถือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งผลักดันให้เกิดการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 และเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่ใช้อยู่แพร่หลายในตะวันตกเข้ามาใช้ในประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่สุดคนหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปี พ.ศ. 2475 อีกด้วย ในความเป็นจริงแล้ว ประเทศไทยมีความพยายามในการจัดตั้งเทศบาลหลายครั้ง ตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เช่น พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่ต้องการให้ประเทศไทยมีการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำการปกครองตนเองขึ้นตามแบบอย่างประเทศตะวันตกที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล นอกจากนี้ พิจารณาได้จากข้อเท็จจริงที่ว่า มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการจัดตั้งเทศบาลในประเทศไทยขึ้นคณะหนึ่งซึ่งมีนายอาร์ ดี เรก เป็นประธาน โดยที่คณะกรรมการชุดดังกล่าวเสนอให้มีการจัดตั้ง “สุขาภิบาล” ภายหลังต่อมาเรียกว่า “เทศบาล” และความพยายามในการจัดตั้งเทศบาลยังปรากฏให้เห็นอีกครั้งในการจัดตั้งคณะกรรมการอีกคณะหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ในการร่างพระราชบัญญัติเทศบาลในปลายรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว แต่ก็ได้มีการประกาศใช้ร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวแต่อย่างใด เทศบาลกลายเป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานที่สุดแทนที่จะเป็นสุขาภิบาล ซึ่งถือเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเช่นกัน นักวิชาการด้านการปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่มองว่า สุขาภิบาลไม่ใช่การ ปกครองท้องถิ่นที่แท้จริงเพราะ สุขาภิบาลมีองค์ประกอบบางประการที่ไม่เป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ กรรมการสุขาภิบาลหลายตำแหน่งมาจากการแต่งตั้งของรัฐบาลไม่ได้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การกำหนดให้ประธานสุขาภิบาลบางแห่งเป็นนายอำเภอ เป็นต้น (มรุต วันทนกรและครุณี หมั่นสมักร.2547)

เทศบาลเมืองเมืองพลเป็นหน่วยงานของราชการส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองเมืองพลในด้านต่างๆ ให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายมากที่สุดไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมการศึกษาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน นอกจากนี้เทศบาลยังมีนโยบายในการปรับปรุงการปฏิบัติงานการบริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะด้านจัดเก็บรายได้ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อให้เป็นไปตามพระ

ราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 จึงนับเป็นความสำคัญที่เทศบาลควรต้องมีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองเมืองพลเป็นบริการที่มีคุณภาพหรือไม่ สร้างประโยชน์หรือความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้หรือไม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา ให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป

เทศบาลเมืองเมืองพลมีรายได้จากการเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับต่างๆของเทศบาลเมืองเมืองพล รายได้หลักมาจากการจัดเก็บภาษีโดยประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ซึ่งเทศบาลเมืองเมืองพลได้เรียกเก็บจากประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล งานจัดเก็บรายได้จึงมีหน้าที่ดำเนินการจัดเก็บภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาชำระภาษี รวมถึงสร้างความประทับใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงคุณภาพการบริการเพื่อเป็นการวัดระดับคุณภาพการบริการว่าอยู่ในระดับใด ต้องปรับปรุงแก้ไข พัฒนาส่วนใดบ้าง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
- 2.เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

สมมุติฐานการศึกษา

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตการศึกษา

- ด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่ใช้บริการเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
- ด้านเนื้อหา ศึกษาจากถึงการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่นที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในการรับบริการชำระภาษี
- ด้านเวลา เริ่มวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 ถึง วันที่ 1 ธันวาคม 2562

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988 (อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยโครนินและเทเลอร์ Cronin and Taylor, 1992 (อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มาใช้บริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993 (อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือบิตเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองแนวคิด กล่าวคือ แนวคิดที่ 1 คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และแนวคิดที่สองคุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการจึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้นคือ เราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับ

จากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง เพียงแค่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ จะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ผลงานของพาราสุรามาน ซีเทมล์ และเบอร์รี่ Parasuraman, Zeithaml and Berry (อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต.2554) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีเทมล์ พาราสุรามานและคณะ Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1985; 1990 (อ้างใน ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต.2554) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดยระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่างๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกันโดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย และระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการโดยเฉพาะ

วิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้รับบริการจาก

ธนาคารกรุงเทพสาขาหัวดอนพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรีที่มีอาชีพและความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ้อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

มาลัย สราทธนันทน์ (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี จำแนกตาม เพศ คณะและชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference) ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นธรรมชาติของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอลพ จังหวัดขอนแก่น มีทั้งหมด 1,581 ราย (e-LAAS เป็นโปรแกรมสำหรับการปฏิบัติงานด้านการคลังของ อปท. อปท. ต้องปฏิบัติงานการรับ-จ่าย ที่เกิดขึ้นจริงประจำวัน เพื่อแสดงสถานะการเงินที่แท้จริงของ อปท.)

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีคิดแบบ Non-Probability Sampling เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวกในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยทำขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล ส่วนที่ 2 ปัจจัยการวัดคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล โดยประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (responsive) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (assurance) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (empathy) ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาจะตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนด

3. การประมวลผลข้อมูล ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการลงรหัสแล้วมาบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package for Social Sciences) หลังจากที่ได้รับข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ทางผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ นำมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

2. ปัจจัยการวัดคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล โดยประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (responsive) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (assurance) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (empathy) ซึ่งใช้ลักษณะวิเคราะห์โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

3. การทดสอบสมมุติฐานคุณภาพการให้บริการของการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลเมืองเมืองพลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ที่มาชำระภาษีในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบ

ความสัมพันธ์กันของตัวแปร 2 ตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และสัมพันธ์กันในระดับใดพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 205 คนคิดเป็นร้อยละ 64.1 มีอายุ 25-35 ปีจำนวน 115 คนคิดเป็นร้อยละ 35.9 มีสถานภาพสมรสจำนวน 158 คนคิดเป็นร้อยละ 49.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 145 คนคิดเป็นร้อยละ 45.3 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 31.9 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.7

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการวัดคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี ในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล โดยประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (responsive) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (assurance) และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (empathy) ซึ่งใช้ลักษณะวิเคราะห์โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความคิดเห็นในระดับมากอันดับแรกคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า รองลงมาคือด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการวัดคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและลงมาเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีโต๊ะ เก้าอี้ จัดเตรียมให้อย่างเพียงพอเหมาะสมต่อการบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และมีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการวัดคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ประพฤติตัวน่าเหมาะสม น่านับถือ รองลงมาหน่วยงานรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบและเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการวัดคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า (responsive) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรกคือ ผลการให้บริการในภาพรวม รองลงมาได้รับบริการที่คุ้มค่า ได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดและเจ้าหน้าที่บริการได้ตามเวลาที่กำหนด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการวัดคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (assurance) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และความเต็มใจให้บริการและผู้ตอบแบบสอบถามที่ความคิดเห็นมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี อธิษาศัยดี มีความเป็นกันเอง และความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ที่มาชำระภาษี ในเขตเทศบาลเมืองเมืองพล พบว่าคุณภาพการบริการได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการตอบสนองลูกค้า มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ซึ่งความสัมพันธ์ของทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีในเขตเทศบาลเมืองเมืองพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการวัดคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (empathy) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้าและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์เรื่องคุณภาพการบริการ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองเมืองพลพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการประกอบด้วย ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีโดยผลของการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับวิจัยของชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ พฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพสาขาหัวดอนพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้รับบริการ

ส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอนโดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรีที่มีอาชีพและความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันและงานวิจัยของมาลัย สราทธนนานท์ (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี จำแนกตาม เพศ คณะและชั้นปี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference) ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นธรรมชาติของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ไม่แตกต่างกันและงานวิจัย

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยเสนอแนะที่คาดว่าจะประโยชน์ดังนี้

1) จากผลการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ด้านรูปธรรมของการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีในระบับมาก จะเห็นได้ว่าสำนักงานเทศบาลเมืองเมืองพลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสำหรับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ดังนั้นหน่วยงานจะต้องรักษาระดับคุณภาพการบริการการให้บริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป

2) จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้ที่มาชำระภาษีท้องถิ่น สำนักงานเทศบาลเมืองเมืองพลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการจำเป็นต้องหาแนวทางหรือกลยุทธ์ต่างๆเพื่อพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ผู้มาติดต่อชำระภาษีหรือมาติดต่อราชการอื่นๆมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการบริการการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลเมืองเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีท้องถิ่น เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ร่วมกันต่อไป

2) ควรศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีเพื่อหาแนวทางในการป้องกันและพัฒนาหน่วยงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัลยา รุ่งเรือง.(2546).ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์ อาชีวศึกษา:

ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยพัฒน์ชยกร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.

กิตติยา เหมงค์.(2548).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากคนที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.ปัญหา พิเศษรัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาล อรวงศ์สุกทิต.(2011).คุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ.เข้าถึงจาก

[https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.\(5 ธ.ค. 62\)](https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.(5 ธ.ค. 62))

ชลธิชา ศรีบำรุง.(2557).คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี.รัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาวิทยาลัยบูรพา

ชูโชค ทิพย์โสทธิ.(2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน

ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา.ปัญหาพิเศษ รัฐ ประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). การวางแผนกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี

พนิดา เพชรรัตน์.(2556).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

สุستی แสนเสนาะ.(2556).คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี.ภาคนิพนธ์ บธ.ม.(การบริหารธุรกิจ).จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

มาลัย สราทนนานนท์.(2557).คุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา.สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา