

**คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่นในเขตพื้นที่
เทศบาลเมืองแพรกาษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ**
SERVICE QUALITY AFFECTING SATISFACTION OF LOCAL TAXPAYERS IN
PHRAEKSA MAI TOWN MUNICIPALITY, MUEANG SAMUT PRAKAN DISTRICT,
SAMUT PRAKAN PROVINCE

ทิพวรรณ กำจร* และ จิตรลดา ตรีสาคร

Thippawan Kumjorn* and Chitralada Trisakhon

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยทองสุข

Department of Management, Faculty of Business Administration, Thongsuk College

Received: 2 April 2025

Revised: 27 January 2026

Accepted: 3 February 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกาษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ (2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกาษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ผู้เสียภาษีในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองแพรกาษาใหม่ ตำบลแพรกาษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น แบบเจาะจง โดยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาทขึ้นไป ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่นภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน

* Corresponding author: ทิพวรรณ กำจร
E-mail: thippawan@thongsuk.ac.th

พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน และ (2) คุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่นในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ผู้เสียภาษีท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the personal factors affecting taxpayer satisfaction; (2) to study the quality of services that affect taxpayer satisfaction in the area of Phraeksa Mai Municipality, Mueang Samut Prakan District, Samut Prakan Province. The sample used in this research is taxpayers in the area of responsibility of the New Municipality of Praksa Mai. Praksa Mai Subdistrict, Mueang Samut Prakan District, Samut Prakan Province A total of 400 samples were randomized without specific probabilities by using a questionnaire as a tool to collect and analyze data with frequency, percentage, mean, standard deviation, and test the hypothesis by t-value, one-way variance analysis, and multiple regression analysis. The results showed that most of the respondents were male, aged 31-40 years old, self-employed, with a bachelor's degree and an average monthly income of 100,000 baht or more. The results of the hypothesis test showed that (1) different personal factors in terms of gender, age, occupation, education level and average monthly income were different in the satisfaction of taxpayers in the Praksa Mai Municipality area and (2) The quality of service had a positive impact on the satisfaction of local taxpayers in the new Phraeksa Municipality area at a significant level of .05.

Keywords: Service quality, satisfaction, local taxpayers

บทนำ

ภาษีคือเงินที่ประชาชนและภาคธุรกิจต้องจ่ายให้แก่รัฐตามกฎหมาย เพื่อนำไปใช้พัฒนาและบริหารประเทศให้มีความมั่นคงและยั่งยืน (พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562). หลายคนอาจมองว่าภาษีเป็นภาระที่ต้องแบกรับ แต่ในความเป็นจริงแล้ว ภาษีเป็นกลไกที่ช่วยขับเคลื่อนสังคม และเป็นปัจจัยที่ทำให้ประเทศสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและพัฒนาไปข้างหน้า “ภาษีคืออะไรและมีบทบาทสำคัญอย่างไร และเหตุใดการจ่ายภาษีอย่างถูกต้องจึงเป็นหน้าที่ของพลเมืองที่ดีของประเทศ” ภาษีคือเงินที่ประชาชนและภาคธุรกิจต้องจ่ายให้แก่รัฐตามกฎหมาย เพื่อนำไปใช้พัฒนาและบริหารประเทศให้มีความมั่นคงและยั่งยืน (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554)

การจัดเก็บภาษีในประเทศไทย เริ่มมีการเก็บมาตั้งแต่สมัยโบราณ มีระบบ "ไพร่หลวง" ซึ่งประชาชนต้องทำงานให้กษัตริย์แทนการเสียภาษีเป็นตัวเงิน ต่อมาได้มีการพัฒนาให้เก็บภาษีจากสินค้าเกษตร การค้าระหว่างประเทศ และเก็บภาษีจากประชาชนในรูปแบบค่าธรรมเนียมต่างๆ มีการจัดเก็บภาษีอย่างเป็นระบบมากขึ้นโดยผ่านขุนนางและกรมพระคลังมายาวนานหลายปี ต่อมาได้มีกฎหมายที่กำหนดให้ผู้มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่ตามอัตราที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเอง (พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562) กระบวนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เริ่มจากการแจ้งประเมินภาษี โดยเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น จะทำการสำรวจที่ดิน และประเมินอัตราภาษีตามพื้นที่และประเภทของที่ดิน เจ้าของที่ดิน จะได้รับหนังสือแจ้งประเมิน และต้องชำระภาษีตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งมักจะเป็นรายปี หากผู้เสียภาษีไม่ดำเนินการชำระภาษีภายในกำหนดเวลา จะต้องเสียค่าปรับและดอกเบี้ยเพิ่มเติม (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2553)

เมื่อเทคโนโลยีเริ่มเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการภาครัฐ เทศบาลเมืองแพะรกาใหม่ ที่เป็นหน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้พัฒนาการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้ทันต่อสถานการณ์ในยุคดิจิทัล โดยได้นำระบบการชำระภาษีออนไลน์เข้ามามีบทบาทเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการชำระภาษี การมีระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อการเพิ่มรายได้ของเทศบาลและสนับสนุนการพัฒนาบริการสาธารณะต่าง ๆ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของหน่วยงานเทศบาล (รติพร มีชัย และคณะ, 2563) ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจของผู้เสียภาษีจะช่วยให้เทศบาลสามารถพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการระบบการเสียภาษีออนไลน์ให้มีความถูกต้องแม่นยำ และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องให้ดีขึ้น (กองนโยบายและแผน, 2565) เทศบาลเมืองแพะรกาใหม่ อำเภอ

เมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ได้นำระบบการคำนวณภาษี การจัดเก็บฐานข้อมูล ผู้เสียภาษีมาเข้าระบบออนไลน์ในแอปพลิเคชันที่สามารถจัดเก็บฐานข้อมูลผู้เสียภาษีรายเดิม ทั้งหมด ช่วยลดขั้นตอนการให้บริการการชำระภาษี สามารถเข้าถึงข้อมูลภาษีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (ธนัชฐา อามาตย์ และ กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2565) นอกจากนี้ เทศบาลเมือง แพรกษาใหม่ยังนำระบบการชำระภาษีผ่านแอปพลิเคชันแบงก์กิ้งโมบายมาช่วยอำนวยความสะดวก สามารถทำได้ทุกที่ ประหยัดเวลาในการเดินทางมาชำระที่เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อย่างไรก็ตาม การนำระบบภาษีออนไลน์มาใช้ยังพบปัญหา คือ การออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้เสียภาษีได้ทันที และปัญหาในเรื่องผู้เสียภาษีไม่ยอมรับหนังสือแจ้งให้ชำระภาษี ทำให้ล่วงเลยกำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระภาษี จึงเกิดเบี้ยปรับเพิ่ม ส่งผลให้ไม่สามารถใช้ระบบออนไลน์ผ่านโมบายแบงก์กิ้งได้ ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้ระบบ ภาษีออนไลน์ (สุภารัตน์ สะโดอยู่ และ แสงจิตต์ ไต่แสง, 2565)

เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ ได้ดำเนินการเพื่อบริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ ของเทศบาลที่กำหนด ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเพื่อใช้บริการจำนวนมาก หนึ่งในนั้นคือการชำระภาษีท้องถิ่นซึ่งการให้บริการของเจ้าหน้าที่อาจไม่เพียงพอและการบันทึก ข้อมูลผู้เสียภาษีและการชำระเงินอาจมีข้อผิดพลาด ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาคุณภาพการ ให้บริการเสียภาษีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จากปัญหาการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างนี้ ผ่านระบบออนไลน์ รวมไปถึงฐานข้อมูลผู้เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบันเพราะเจ้าของทรัพย์สิน ไม่แจ้งการย้ายที่อยู่ ไม่แจ้งการเปลี่ยนแปลงการทำประโยชน์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และระบบ การชำระภาษีนี้ ผู้เสียภาษีที่มีค่าปรับจะไม่สามารถชำระผ่านโมบายแบงก์กิ้งได้ ผู้ศึกษามีความ สนใจที่จะปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมไปถึง หน่วยงานรัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การลิงข้อมูลกับสำนักงานที่ดิน จังหวัดสมุทรปราการ ในเรื่องการไม่ชำระภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้างนี้ให้เสร็จสิ้นจะถูกอายัดที่ดินดังกล่าว รวมไปถึงการลิงข้อมูลกับกรมธนารักษ์ข้อมูล ด้านการประเมินราคาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านทางระบบออนไลน์ และปรับปรุงระบบให้มีการ แจ้งเตือนผู้ชำระภาษีเมื่อถึงเวลากำหนดที่ต้องชำระ การแจ้งเปลี่ยนที่อยู่ การแจ้งเปลี่ยนแปลงประโยชน์ในที่ดิน ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ให้ครอบคลุมทุกๆ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อนำ ผลการศึกษานี้เสนอต่อผู้บริหารเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบภาษีออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ ดียิ่งขึ้น ยังช่วยให้รายได้จากการจัดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับ ความเป็นธรรมในการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

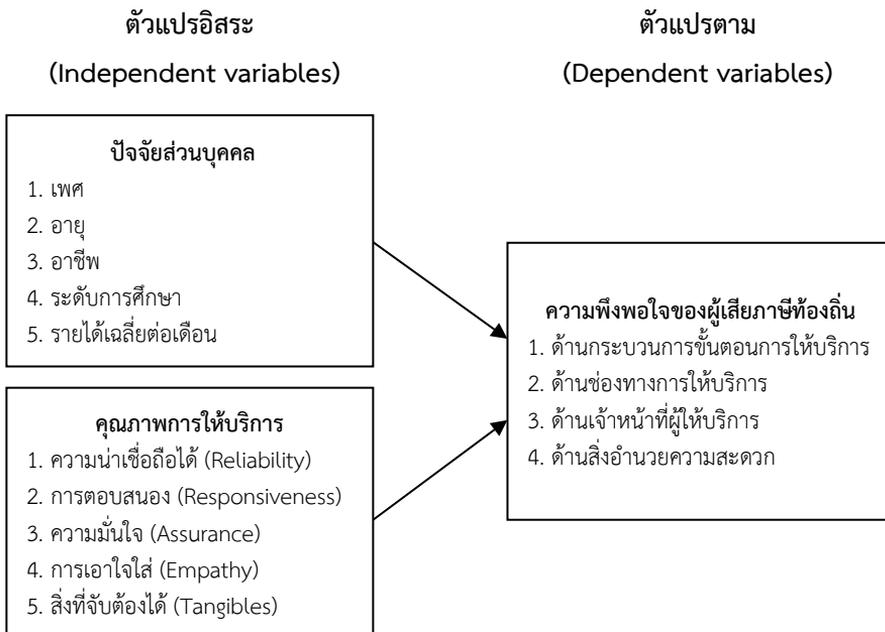
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีผ่านระบบออนไลน์ ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลเมืองแพรกาใหม่ ตำบลแพรกาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2567 จำนวน 5,258 ราย การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางของ Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ทราบจำนวน โดยระดับความเชื่อมั่นที่ใช้กำหนดอยู่ที่ 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ตามที่กำหนดในตารางของ Krejcie & Morgan ขนาดของประชากร 5,258 คน ควรจะมีขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 358 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มความแม่นยำของข้อมูลและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ผู้วิจัยจึง ขยายขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อให้สามารถสรุปผลได้อย่างน่าเชื่อถือและมีความถูกต้องในเชิงสถิติ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาในเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย และนำไปสู่การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ เทศบาลเมืองแพรกาใหม่ โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ตรวจสอบความครอบคลุมของเครื่องมือในด้านเนื้อหา (Content Validity) และนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ สถิติ t-test กับกลุ่มตัวแปรสองกลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวกับกลุ่มตัวแปรที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์แล้วพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จะทำการเปรียบเทียบคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 และเป็นเพศหญิงจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 ส่วนมากมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาทขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความน่าเชื่อถือได้	4.09	0.32	มาก
2. การตอบสนอง	4.11	0.28	มาก
3. ความมั่นใจ	4.20	0.43	มาก
4. การเอาใจใส่	4.18	0.19	มาก
5. สิ่งที่จับต้องได้	4.15	0.22	มาก
รวม	4.16	0.29	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมา การเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.18$) สิ่งที่จับต้องได้ ($\bar{x} = 4.15$) การตอบสนอง ($\bar{x} = 4.11$) และความน่าเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.09$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น โดยภาพรวม

ความพึงพอใจภาพรวม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.35	มาก
2. ช่องทางการให้บริการ	4.12	0.42	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	0.31	มาก
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.25	มาก
รวม	4.18	0.33	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่น โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.21$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) และช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในพื้นที่เทศบาลแพรक्षा อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	เพศ				t	p-value
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.47	3.99	0.49	1.168	0.513
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.12	0.46	3.89	0.66	2.158	0.412
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	0.53	3.95	0.54	0.594	0.842
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.49	3.94	0.55	0.778	0.667

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในพื้นที่เทศบาลแพรक्षा อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในพื้นที่เทศบาลเมืองแพรक्षाใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกาษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

Model	Unstandardized		Standardized	t	p-value	Collinearity	
	coefficients		coefficients			statistics	
	B	Std. error	Beta			Tolerance	VIF
คุณภาพการให้บริการ	1.995	0.143		13.812	0.000*		
ความน่าเชื่อถือได้	0.051	0.021	0.102	2.428	0.015*	0.854	1.169
การตอบสนอง	0.114	0.020	0.230	5.387	0.000*	0.828	1.205
ความมั่นใจ	0.137	0.022	0.256	6.144	0.000*	0.871	1.145
การเอาใจใส่	0.121	0.026	0.198	2.526	0.000*	0.786	1.269
สิ่งที่จับต้องได้	0.105	0.023	0.186	4.344	0.000*	0.824	1.211
R	0.630						
R square	0.397						
Adjust R square	0.390						
Dubin-Watson	1.605						
F	52.138	(0.000*)					

ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกาษาใหม่

* p-value \leq 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพบริการไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.605 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกาษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีค่าเท่ากับ 0.630 พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกาษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งสองตัวแปร มีความสัมพันธ์กัน มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) เท่ากับ 0.397

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นใจ รองลงมาคือ ด้านการเอาใจใส่ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนอง และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับอิทธิพลจากคุณภาพการให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียน และความจงรักภักดีของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่นภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับอิทธิพลจากคุณภาพการให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียน และความจงรักภักดีของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโชติมนต์ แสงดิษฐ์ (2560) ศึกษาคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการรถเช่าของลูกค้าที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านวัตถุประสงค์การให้บริการรถเช่าและด้านช่องทางการติดต่อใช้บริการรถเช่า

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่นในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกาใหม่ อำเภอเมือง

สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในท้องถิ่นในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.630 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) เท่ากับ 0.397 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการ ร้อยละ 39.7 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R square) เท่ากับ 0.390 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธาทิพย์ คำธรรพพัฒน์กุล (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับอิทธิพลจากคุณภาพการให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียน และความจงรักภักดีของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า และส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในระยะยาว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pandya et al. (2020) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การพัฒนาร้านกาแฟโดยใช้แนวทาง Voice of Customer (VoC) ผลการศึกษา พบว่า การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำข้อมูลเชิงลึกไปปรับปรุงเมนู บรรยากาศร้าน และคุณภาพการบริการ สามารถเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและทำให้เกิดความภักดีต่อแบรนด์

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถพัฒนาแนวทางการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น
2. ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น กลุ่มบุคคลทั่วไปที่เคยใช้บริการด้านภาษีในจังหวัดอื่น ๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กองนโยบายและแผน. (2565). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (รายงานวิจัยสถาบัน)**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- โชติมนต์ แสงดิษฐ์. (2560). **คุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์.มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนิษฐา อามาศย์ และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2565). **คุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ตราธุรกิจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในเขตจังหวัดปทุมธานี**. วารสารวิทยาการจัดการ, 9(2), 17-30.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 (รายงานการวิจัย)**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รติพร มีชัย, สำเร็จ นนศิริ, ชลลดา เหมาะะสุลิน, นฤมล ชินวงศ์, ศุภกิจ พาณิชย์กุล, ยุทธนา จันทร์ปิตุ, ภัทรจิตรา เพ็ชชะนะ และ อุดลย์ ทองแกม. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี**. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2(6), 1-13.
- สุดารัตน์ สะโดอยู่ และ แสงจิตต์ ไต้แสง. (2565). **ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอลแอลแอนด์แอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดปทุมธานี**. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 24(2). 1-10.
- สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล. (2558). **ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า การตั้งใจซื้อซ้ำและการบอกต่อของผู้ใช้บริการในธุรกิจ LINE MAN**. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 4(2), 80-93.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2553). **ศัพท์บัญญัติสำนักงานราชบัณฑิตยสภา**. สืบค้น 24 มกราคม 2568, จาก https://dictionary.orst.go.th/lookup_domain.php.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. สืบค้น 25 มกราคม 2568, จาก <https://coined-word.orst.go.th>.

- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.
- Pandya, A., Ismoyowati, D., & Suharno. (2020). Developing Coffeeshop Improvement Strategy by Considering Voice of Customer. **Agroindustrial Journal**, 7(2), 475-483.