

ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่น
กับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
THE SATISFACTION AND EXPECTATIONS OF LOCAL TAXPAYERS
IN KHO HONG MUNICIPALITY, HAT YAI DISTRICT,
SONGKHLA PROVINCE



¹ปิยะพร ไชยประภา, ²เพ็ญสุข เกตุมณี และ ³วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล
¹Piyapon Chaiprapa, ²Pensuk Katemanee and ³Woraluck Lalitsasivimon

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, ประเทศไทย
Hatyai University, Thailand.

¹Piyapon.cha014@hu.ac.th

Received :December 14, 2024; **Revised** : March 20, 2025; **Accepted** :April 29,2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เป็นสิ่งที่ประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ในส่วนของประชากรศาสตร์ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพมีระดับความพึงพอใจ

¹ นักศึกษา, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² อาจารย์, ดร., หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ดร., หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

แตกต่างกัน ส่วนด้านระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และผู้ชำระภาษีที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน และคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองสูงมากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, ภาษีท้องถิ่น

Abstract

The purpose of this study was to 1) compare the satisfaction and expectations of citizens who pay local taxes to Kohong Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province; 2) compare demographic characteristics with the satisfaction and expectations of citizens who pay local taxes to Kohong Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province; and 3) examine the service quality that influences the satisfaction and expectations of citizens who pay local taxes to Kohong Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province. The research results show that local taxpayers' satisfaction and expectations of Kohong Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province in terms of facilities, service personnel, service procedures and service channels are things that local taxpayers attach great importance to. It also shows that service providers are well responsive to the needs of local taxpayers. This is the strength of Kohong Municipality in maintaining the original user base in terms of the organisation's image and opening up opportunities to expand the user base. In terms of demographic characteristics, age, average monthly income and occupation show a difference in satisfaction level, while education level shows no difference in satisfaction. Taxpayers with different demographic characteristics have different expectations of the quality of tax collection services.

Keywords: Expectations, Satisfaction, Service Quality, Local Taxes

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินงานภายในท้องถิ่นของตนได้ ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองรวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ดังนั้นการให้บริการของภาครัฐหรือหน่วยงานราชการเป็นสิ่งสำคัญเพราะถือเป็นจุดเด่นขององค์กร เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ได้รับ การกระจายอำนาจเพื่อให้มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่างๆ การจัดเก็บภาษีเป็นรายได้ขององค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการนำไปดำเนินการพัฒนาส่วนต่างๆ ในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคน พัฒนาสังคมหรือพัฒนาสาธารณูปโภคต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เทศบาลเมืองคอหงส์ ได้ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นการจัดเก็บภาษีจึงมีความสำคัญเพราะถือเป็นเครื่องมือที่สร้างความสำเร็จในการบริหารการคลัง เพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม (เทศบาลเมืองคอหงส์, 2566)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญ ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับ เทศบาล เมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อนำผลการศึกษาไปแก้ไขเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงในด้านคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ และสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ เพราะหากผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ก็จะนำไปสู่ความเต็มใจ และยินยอมชำระภาษีให้กับเทศบาลเมืองคอหงส์มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองส์ อำเภอดอนจาน จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองส์ อำเภอดอนจาน จังหวัดสกลนคร
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองส์ อำเภอดอนจาน จังหวัดสกลนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล เมืองคองส์ อำเภอดอนจาน จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตรับผิดชอบของเทศบาลเมืองคองส์ 2 ประเภท 1) ผู้ชำระภาษีป้าย 359 ราย และ 2) ผู้ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 6,685 ราย

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี จำนวน 379 ราย โดยใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างสูตรของยามานะ (Yamane, 1973, p. 188) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ตามแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวม รายด้านเพื่อนำไปอธิบายข้อมูลในรูปแบบตารางต่อไป

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองส์ อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร มีผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองส์ อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร

1.1.ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองส์ ดังตาราง

คุณภาพการให้บริการ (Z)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Z ₁)	4.58	0.57	มากที่สุด	4
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Z ₂)	4.62	0.47	มากที่สุด	2
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Z ₃)	4.61	0.51	มากที่สุด	3
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Z ₄)	4.66	0.43	มากที่สุด	1
5. ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Z ₅)	4.61	0.48	มากที่สุด	3
ภาพรวม	4.62	0.40	มากที่สุด	

จากตารางดังกล่าว พบว่า คุณภาพการให้บริการ (Z) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Z₄) ($\bar{X}$ = 4.66, S.D. = 0.43) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Z₂) ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = 0.47) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Z₃) ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = 0.51) ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Z₅) ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = 0.48) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Z₁) ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.51) ตามลำดับ

1.2.ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองส์ ดังตาราง

ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษี (X)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (A)	4.55	0.42	มากที่สุด	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (B)	4.63	0.37	มากที่สุด	1
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (C)	4.59	0.40	มากที่สุด	2
4. ด้านช่องทางการให้บริการ (D)	4.59	0.44	มากที่สุด	2
ภาพรวม	4.59	0.37	มากที่สุด	

จากตารางดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการชำระภาษี (X) ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ใน

ระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยมากคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (B) ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (C) ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.40) ด้านช่องทางการให้บริการ (D) ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.44) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (A) ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.412) ตามลำดับ

1.3.ความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ ดังตาราง

ความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษี (Y)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (A)	4.59	0.48	มากที่สุด	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (B)	4.59	0.54	มากที่สุด	3
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (C)	4.61	0.52	มากที่สุด	2
4. ด้านช่องทางการให้บริการ (D)	4.64	0.50	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.59	0.37	มากที่สุด	

จากตารางดังกล่าว พบว่า ความคาดหวังในการใช้บริการชำระภาษี (Y) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยมากคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (D) ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (C) ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.52) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (B) ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.54) และน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (A) ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

สมมติฐาน ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์มีความสัมพันธ์ทางบวก

ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมและรายด้าน ดังตาราง

รายการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (A)	4.59	0.48	มากที่สุด	4.55	0.42	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (B)	4.59	0.54	มากที่สุด	4.63	0.37	มากที่สุด
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (C)	4.61	0.52	มากที่สุด	4.59	0.40	มากที่สุด
4. ด้านช่องทางการให้บริการ (D)	4.64	0.50	มากที่สุด	4.59	0.44	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.61	0.45	มากที่สุด	4.59	0.37	มากที่สุด

จากตารางดังกล่าว พบว่า ค่าเฉลี่ยคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมพบว่า ความคาดหวัง ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.45) ค่าเฉลี่ยมากกว่าความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.37) แต่มีหนึ่งด้าน

ที่มีค่าความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคาดหวัง ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.48) มีค่าเฉลี่ยมากกว่าความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.42)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.37) มีค่าเฉลี่ยมากกว่าความคาดหวัง ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.54)

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความคาดหวัง ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.52) มีค่าเฉลี่ยมากกว่าความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.40)

4. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความคาดหวัง ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.50) มีค่าเฉลี่ยมากกว่าความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.44)

2. ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา

สมมติฐาน ผู้ข้าราชการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

H0: ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

H1: ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างประชากรศาสตร์ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพกับความพึงพอใจ ดังตาราง

ประชากรศาสตร์	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
อายุ	Between Group	1.356	3	0.452	3.281	0.021*
	Within Group	54.578	396	0.138		
	Total	55.934	399			
ระดับการศึกษา	Between Group	0.572	2	0.286	2.051	0.130
	Within Group	55.362	397	0.139		
	Total	55.934	399			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Between Group	2.329	5	0.466	3.423	0.005*
	Within Group	53.606	394	0.136		
	Total	55.934	399			
อาชีพ	Between Group	2.062	5	0.412	3.016	0.011*
	Within Group	53.872	394	0.137		
	Total	55.934	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ประชากรศาสตร์ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Different) ส่วนด้านระดับการศึกษา มีค่า p-value มากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างประชากรศาสตร์ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพกับความคาดหวัง ดังตาราง

ประชากรศาสตร์	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
อายุ	Between Group	1.465	3	0.488	2.428	0.065
	Within Group	79.630	396	0.201		
	Total	81.095	399			
ระดับการศึกษา	Between Group	0.568	2	0.284	1.400	0.248
	Within Group	80.527	397	0.203		
	Total	81.095	399			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Between Group	2.531	5	0.506	2.538	0.028*
	Within Group	78.564	394	0.199		
	Total	81.095	399			
อาชีพ	Between Group	0.919	5	0.184	0.904	0.479
	Within Group	80.176	394	0.203		
	Total	81.095	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า ประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าคาดหวังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Different) ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีค่า p-value มากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

3. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3.1 ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่น เทศบาลเมืองคอหงส์ โดยวิธี Enter

ปัจจัย	B	S.E. _b	Beta	t	p-values
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Z_1)	0.204	0.018	0.281	11.439	0.000**
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Z_2)	-0.005	0.022	-0.007	-0.241	0.809
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Z_3)	0.026	0.019	0.036	1.346	0.179
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Z_4)	0.130	0.026	0.149	5.039	0.000**
5. ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Z_5)	0.489	0.021	0.623	22.922	0.000**
ค่าคงที่	0.699	0.081		8.658	0.000**
R = 0.933	R ² = 0.871			F = 529.938	

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Z_1) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Z_4) และด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Z_5) ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองหงส์ ส่วนด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Z_2) และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Z_3) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองหงส์ และสามารถนำมาพยากรณ์คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 87.10 และพบว่า คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองหงส์ มากที่สุดได้แก่ ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Z_5) (Beta = 0.623) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Z_1) (Beta = 0.281) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Z_4) (Beta = 0.149) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Z_3) (Beta = 0.036) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Z_2) (Beta = -0.007) ตามลำดับ

3.2 ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่น เทศบาลเมืองคองหงส์ โดยวิธี Enter ดังตาราง

ปัจจัย	B	S.E. _b	Beta	t	p-values
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Z_1)	0.008	0.047	0.009	0.166	0.868
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Z_2)	0.065	0.058	0.067	1.123	0.262
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Z_3)	0.164	0.051	0.185	3.192	0.002**
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Z_4)	0.237	0.068	0.226	3.489	0.001**
5. ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Z_5)	0.216	0.056	0.229	3.848	0.000**
ค่าคงที่	1.419	0.212		6.683	0.000**
R = 0.618	R ² = 0.382			F = 48.680	

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง พบว่า ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Z_3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Z_4) และด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Z_5) ส่งผลต่อ ความคาดหวังของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองหงส์ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของ

บริการ (Z_1) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Z_2) ไม่ส่งผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ และสามารถนำมาพยากรณ์คุณภาพ การให้บริการในการจัดเก็บภาษี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 38.20 และพบว่า คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ส่งผลต่อความคาดหวังของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์มากที่สุดได้แก่ ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Z_5) (Beta = 0.229) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Z_4) (Beta = 0.226) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Z_3) (Beta = 0.185) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Z_2) (Beta = 0.067) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Z_1) (Beta = 0.009) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาล เมืองคอหงส์ อำเภอนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์อำเภอนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เป็นสิ่งที่ประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังเป็นการบอกได้อีกว่าผู้ให้บริการมีการบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นจุดแข็งของเทศบาลเมืองคอหงส์ในการรักษารฐานผู้ให้บริการเดิมในเรื่องภาพลักษณ์ขององค์กร และเป็นการเปิดโอกาสให้ขยายฐานผู้ให้บริการให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในส่วนของผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ผลปรากฏว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ประชากรศาสตร์ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วน

ด้านระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และผู้ชำระภาษีที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน พบว่า ประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ทำให้เทศบาลและอำเภอต่าง ๆ สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรณิชา จันทร์กลีน (2566) ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด พบว่า เมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

3. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีส่งผลต่อความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์มากที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร ปวนปน (2561) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลปรากฏว่า เมื่อพิจารณาารายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการบริการให้เป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตชนก อุดแก้ว (2562) ได้ศึกษาคุณภาพ การให้บริการ และองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ค้นพบองค์ความรู้ใหม่จากผลการวิจัยนี้ ว่า

ประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลเมืองคองหงส์ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งบ่งบอกได้ว่าผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นจุดแข็งของเทศบาลเมืองคองหงส์ในการรักษาฐานผู้ใช้บริการเดิมในเรื่องภาพลักษณ์ขององค์กร และสามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้กับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นได้อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ชิดชนก อุดแก้ว. (2562). *คุณภาพการให้บริการ และองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3*. มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.
- เทศบาลเมืองคองหงส์. (2566, 31 ตุลาคม). ประกาศเทศบาลเมืองคองหงส์ เรื่องรายงานการรับจ่ายเงิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
- พนิดา เรืองฤทธิ์. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2566, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ml10/6114962098.pdf>
- พรณิชา จันทร์กลั่น. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดในปี 2566*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี และราชกิจจานุเบกษา.
- ศศิธร ปวนปิ่น. (2561). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตตหีบ จังหวัดชลบุรี*. มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper& Row.