

# ทัศนคติของประชาชน ต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร\*

เพ็ญญา ครุฑสุวรรณ\*\*

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นกับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จาก 400 กลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ประชากรตำบลสวนหลวง มีทัศนคติต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อม ลำดับสุดท้ายคือ ด้านสถานที่การให้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง แตกต่างกัน ด้านการรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

**คำสำคัญ:** ทัศนคติ, ความพึงพอใจ, ภาษี, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

\* บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย “ทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร”

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตรมหาวิทยลัยสยาม



# Attitudes Of the people to the collect taxes of Suan Luang Subdistrict Municipality, Krathum Baen district, Samut Sakhon province\*

Pennapa Crutsuwan\*\*

## Abstract

The purpose of this research article is to compare people's attitudes towards tax collection by Suan Luang Subdistrict Municipality. Krathum Baen District Samut Sakhon Province Classified by personal factors including gender, age, education, occupation, and income. and to study the relationship between the perception of the role of the municipality in local development and the attitude of the people towards tax collection of Suan Luang It is a Quantitative Research based on 400 sample groups. The research results found that Suan Luang Subdistrict Population Overall attitudes towards municipal tax collection were at a high level. By the service aspect of the officials at the highest level Followed by: Process/steps in work and environmental aspects The last sequence is Location of service Personal factors such as age, occupation, and monthly income vary. There are different attitudes of the people towards tax collection by Suan Luang Subdistrict Municipality. Perception of the role of municipalities in local development is related to citizens' attitudes towards tax collection. It is statistically significant at the .000 level, which is in line with the set assumptions.

**Keywords:** attitude, Satisfaction, taxes, local government organizations

\* This research article is part of the research. \*\*People's attitude towards tax collection by Suan Luang Subdistrict Municipality. Krathum Baen District Samut Sakhon Province

\*\* Student of Master of Political Science Program, Siam University. E-mail: pen.crutsuwan@gmail.com  
Political Science student Siam University.

## บทนำ

การจัดเก็บภาษีมักมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ ดำเนินการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อีกทั้งการจัดเก็บภาษีเป็นการกิจหน้าที่หลักที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่นารายได้มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการโครงสร้างพื้นฐานเพื่อแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่ามีความสำคัญ โดยมีความใกล้ชิดกับ ประชาชนมากที่สุด จึงเป็นหัวใจสำคัญโดยเฉพาะเทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอีกหน่วยงานหนึ่ง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดหาบริการสาธารณะของเทศบาลส่วนหนึ่งจากรายได้ที่เทศบาล ได้รับ ได้แก่รายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเองและรายได้ที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาลโดยรายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองได้ จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่รายได้จากภาษีอากรและรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีอากรรายได้จากภาษีอากรที่ท้องถิ่น จัดเก็บเอง เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย การบริหารจัดการเก็บรายได้ของเทศบาลในปัจจุบัน โดยคาดหวังว่าจะนำพามาซึ่งประสิทธิภาพในการจัดเก็บ โดยสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้เพิ่มมากขึ้น โดยผลสำเร็จในการบริหารจัดการเก็บรายได้มาจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรเทศบาล จึงจำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการเก็บ และกระตุ้นปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ต่อไปเรื่อย ๆ เพื่อผลสำเร็จในการจัดเก็บอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้วิธีการบริหารจัดการเก็บและปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในเทศบาลแห่งหนึ่งอาจไม่สามารถรับประกันกันได้ว่าจะทำให้เกิดผลสำเร็จในอีกพื้นที่อื่นได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ทศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีไปพร้อมกับระดับการรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลสวนหลวง ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษี เพื่อที่จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงการจัดเก็บภาษีให้สอดคล้องกับความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นกับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง
2. เพื่อทราบถึงทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์การรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น กับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ชนชนก หลักบึง (2551) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม ผลพบได้ว่า ความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อยู่ในระดับสูง เมื่อแยกเป็น รายด้าน จึงพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุดคือด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้าน ความเสมอภาค ท้ายสุดคือด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยในด้านประสิทธิภาพประชาชน มีความคิดเห็นรวมกันว่า เทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามี การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนอง ความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาอ่อนน้อม มีความสุภาพ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ท่าเกษม พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษมแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ การศึกษา และช่วงเวลา ที่ไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลท่าเกษม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ณณิ จิตรมาศฐาน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จึงพบว่าความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้ามในภาพรวมจะอยู่ใน ระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศวิทยาการสมัยใหม่ สำหรับด้าน การประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ผู้ที่มาเสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพการสมรส อายุ อาชีพ ต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลท่าข้าม ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ ต่อเดือนแตกต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลท่าข้าม แตกต่างกัน

วัชรารักษ์ รัตติโชติ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนสงวน จึงพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจด้านหลักการจัดเก็บภาษีที่มีความยุติธรรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสถานที่ชำระภาษีที่มีความสะดวก บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีระบบตรวจสอบติดตามผู้เสียภาษีตามลำดับ สำหรับด้านความประหยัดในการชำระภาษีเป็นเรื่องที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาเสียภาษีอาคารส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่า คนมีรายได้ทุกคนจะต้องเสียภาษีอาคารให้ภาครัฐเพื่อที่รัฐจะได้นำไปพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ถือเป็นหน้าที่สำหรับทุกคนที่ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลแคนสงวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท โดยเพื่อวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านทะเบียน 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

จารุวรรณ บุญชาติ, อุดม พิริยสิงห์, และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง จึงพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง มีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการประชาชนดูแลเอาใจใส่บริการด้วยความเป็นสุภาพ บริการด้วยความเป็นกันเอง ให้เกียรติผู้มาใช้บริการ การให้บริการเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน มีสถานที่จอดรถเหมาะสมและแยกประเภทรถ เครื่องมืออุปกรณ์การให้บริการทันสมัยและเหมาะสม มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ มนัสพันธ์ ตันตราเกียรติ (2553, หน้า 70) ที่กล่าวว่าในการให้บริการที่ต้นผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่นึกถึงผู้รับบริการเป็นหลัก แสดงพฤติกรรมบริการที่ดีและให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ มีความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการยอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชอบ และพึงพอใจ สภาพแวดล้อมของการบริการ

เช่น มีสถานที่ที่สวยงาม ตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการมีสีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนอย่างเหมาะสม

นภาพร จุฑาบุตร (2557) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ปรากฏว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะอยู่ในระดับมากทั้งหมดโดยด้านที่มีอันดับสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการ อันดับถัดลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนที่มีค่าต่ำสุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก จากผลทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า เพศ และระดับการศึกษาไม่เหมือนกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ทั้งโดยรวมและรายด้านที่เหมือนกัน แต่ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านสถานที่การให้บริการด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากงานวิจัยของนักวิชาการที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษี ทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเสียภาษี อันจะเกิดผลโดยตรงต่อรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประเทศชาติโดยส่วนรวม ดังนั้นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำการปรับปรุงวิธีดำเนินการรับชำระภาษีให้มีความสะดวก ยุติธรรม รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูล กำหนดระยะเวลาการเสียภาษีประจำปี เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ และชำระภาษีได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีของประชาชน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล และตัวแปรด้านทัศนคติของประชาชน

1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทหน้าที่ของเทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านทัศนคติของประชาชน ได้แก่ สถานที่ การบริการ กระบวนการ / ขั้นตอน และสภาพแวดล้อม

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชน เปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ด้านการรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นกับทัศนคติของประชาชน

ต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าตามรายละเอียดวิธีการดำเนินการ ได้แก่ 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล 5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชากรที่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบล สวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวนทั้งหมด 36,527 คน และทำการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ครั้งนี้จำนวน 400 คน ตามสูตรของ ทาโรยามาเน (Taro Yamane)

### ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม เรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี โดยทำการศึกษาจากเอกสารวิชาการ ตำรา แนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่าง ๆ
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความเหมาะสม และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละหัวข้อของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และขอคำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรในพื้นที่ตำบลสวนหลวง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) ด้วยวิธีการหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) หรือครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha) (วีระยุทธพรพจน์ธนาภา, 2565, น. 241)

### ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. สำรองเอกสาร (Documentary survey) ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย หนังสือ ตำรา บทความ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. ทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field survey) ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)
3. เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์

ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย

4. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

จากข้อมูลที่ได้โดยการเก็บแบบสอบถาม ใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อได้ข้อมูลที่ตอบสนองความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. การอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check lists) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าสถิติร้อยละ (percentage)

2. การคำนวณหาข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งด้วยวิธีของ Fisher's Least Significance Difference : LSD

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์การรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นกับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง

ถ้อยคำ วาณิชย์บัญชา (2545) อธิบาย เกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

$\pm 0.81$ ถึง $\pm 1.00$	หมายถึง มีความสัมพันธ์	ระดับสูงมาก
$\pm 0.61$ ถึง $\pm 0.80$	หมายถึง มีความสัมพันธ์	ระดับสูง
$\pm 0.41$ ถึง $\pm 0.60$	หมายถึง มีความสัมพันธ์	ระดับปานกลาง
$\pm 0.21$ ถึง $\pm 0.40$	หมายถึง มีความสัมพันธ์	ระดับต่ำ
$\pm 0.00$ ถึง $\pm 0.20$	หมายถึง มีความสัมพันธ์	ระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง 0 ถึง  $\pm 1$  อธิบายค่า ได้ดังนี้

- 1) ค่าเป็น ลบ แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม
- 2) ค่าเป็น บวก แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์



ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4) ค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์

ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

5) ค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

### ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.0 ตามด้วยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.0

ปัจจัยด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 46 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอายุระหว่าง 15 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 และอันดับท้ายสุดคืออายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.0

ปัจจัยด้านการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี / ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาได้แก่นุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 20.0 และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.0 และอันดับท้ายสุดคือมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.0

ปัจจัยด้านอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาได้แก่รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.0 และค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.0 และสุดท้ายเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 13.0

ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่จะมีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมา คือ มีรายได้ 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.0 และรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.0 และสุดท้ายคือมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.0 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	168	42.0
หญิง	232	58.0
<b>2. อายุ</b>		
15 – 30 ปี	88	22.0
31 – 45 ปี	188	47.0
46 – 60 ปี	96	24.0
61 ปีขึ้นไป	28	7.0
<b>3. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	52	13.0
มัธยมศึกษา	40	10.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	80	20.0
ปริญญาตรี / ปริญญาตรีขึ้นไป	228	57.0
<b>4. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	52	13.0
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	104	26.0
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	156	39.0
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	88	22.0
<b>5. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000	16	4.0
10,001 - 30,000	264	66.0
30,001 - 50,000	92	23.0
50,001 บาทขึ้นไป	28	7.0

**ข้อมูลปัจจัยการรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น**

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.59$ , S.D. = 0.613) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายชื่อ พบว่า เทศบาลจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.85$ , S.D. = 0.830) รองลงมา ได้แก่ เทศบาลจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่ออุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D. = 0.771) เทศบาลนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริหาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของประชาชน ( $\bar{x} = 3.71$ , S.D. = 0.779) เทศบาลมีการจัดตั้งอาสาสมัครชุมชนในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยภายในตำบลได้เป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.63$ , S.D. = 0.784) เทศบาลมีการฝึกอบรม การช่วยเหลือเบื้องต้น การป้องกัน และ

บรรเทาสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x} = 3.61, S.D. = 0.906$ ) เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การแสดงความคิดเห็น เสนอปัญหา / ความต้องการ และการทำงานร่วมกับเทศบาล ( $\bar{x} = 3.59, S.D. = 0.815$ ) เทศบาลมีการกำหนดพื้นที่เพื่อรองรับการขยายตัวของแหล่งอุตสาหกรรม ( $\bar{x} = 3.56, S.D. = 0.740$ ) เทศบาลมีการควบคุมป้องกัน ฝุ่นฟู รักษาโรค ( $\bar{x} = 3.52, S.D. = 0.831$ ) เทศบาลมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวในชุมชน แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และโบราณสถาน ( $\bar{x} = 3.48, S.D. = 0.843$ ) เทศบาลมีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนสาธารณะในเขตตำบล ( $\bar{x} = 3.22, S.D. = 0.880$ ) เทศบาลมีการตั้งจุดตรวจจราจร / บริการ ช่วงเทศกาลต่าง ๆ ( $\bar{x} = 2.76, S.D. = 0.764$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เทศบาลให้ความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องและปลอดภัย เช่น กิจกรรม อสม. เยี่ยมบ้าน ( $\bar{x} = 2.48, S.D. = 0.944$ ) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นในแต่ละด้าน

การรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. เทศบาลจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่ออุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ	3.74	0.771	มาก
2. เทศบาลจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างอย่างทั่วถึง	3.85	0.830	มาก
3. เทศบาลมีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนสาธารณะในเขตตำบล	3.22	0.880	ปานกลาง
4. เทศบาลมีการตั้งจุดตรวจจราจร / บริการ ช่วงเทศกาลต่าง ๆ	2.76	0.764	ปานกลาง
5. เทศบาลให้ความรู้และเสริมสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องพฤติกรรมสุขภาพที่ ถูกต้องและปลอดภัย เช่น กิจกรรม อสม. เยี่ยมบ้าน	2.48	0.944	น้อย
6. เทศบาลมีการควบคุม ป้องกัน ฝุ่นฟู รักษาโรค	3.52	0.831	มาก
7. เทศบาลมีการฝึกอบรม การช่วยเหลือเบื้องต้น การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ	3.61	0.906	มาก
8. เทศบาลมีการจัดตั้งอาสาสมัครชุมชนในการดูแล รักษาความสงบเรียบร้อยภายในตำบลได้เป็นอย่างดี	3.63	0.784	มาก
9. เทศบาลมีการกำหนดพื้นที่เพื่อรองรับการขยายตัวของแหล่งอุตสาหกรรม	3.56	0.740	มาก
10. เทศบาลมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปรับปรุงภูมิทัศน์ แหล่งท่องเที่ยวในชุมชน แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และโบราณสถาน	3.48	0.843	มาก
11. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การแสดงความคิดเห็น เสนอปัญหา / ความต้องการ และการทำงานร่วมกับเทศบาล	3.59	0.815	มาก
12. เทศบาลนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริหาร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสนองตอบความต้องการของประชาชน	3.71	0.779	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.59</b>	<b>0.613</b>	<b>มาก</b>

### ข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง

ประชาชนมีทัศนคติต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ , S.D. = 0.549) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.11$ , S.D. = 0.624) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.96$ , S.D. = 0.679) และด้านสภาพแวดล้อม ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D. = 0.672) ลำดับสุดท้ายคือ ด้านสถานที่การให้บริการ ( $\bar{x} = 3.56$ , S.D. = 0.713)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านรายชื่อของด้านสถานที่การให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.56$ , S.D. = 0.713) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อส่วนใหญ่เห็นว่า สถานที่ของหน่วยงานมีที่พักรับบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.70$ , S.D. = 0.923) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D. = 0.949) และเดินทางเข้ามาใช้บริการได้สะดวก ( $\bar{x} = 3.56$ , S.D. = 0.817) และลำดับสุดท้ายคือ ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายข้อความ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 3.39$ , S.D. = 0.883) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านรายชื่อของด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.11$ , S.D. = 0.624) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อส่วนใหญ่เห็นว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{x} = 4.31$ , S.D. = 0.718) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ( $\bar{x} = 4.10$ , S.D. = 0.715) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = 0.714) และลำดับสุดท้ายคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = 0.708) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านรายชื่อของด้านกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96$ , S.D. = 0.679) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อส่วนใหญ่เห็นว่า ความเป็นธรรมในการให้บริการ เช่น การเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = 0.760) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = 0.813) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.93$ , S.D. = 0.739) และลำดับสุดท้ายคือ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน ( $\bar{x} = 3.87$ , S.D. = 0.731) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านรายชื่อของด้านสภาพแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ , S.D. = 0.549) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อส่วนใหญ่เห็นว่า สถานที่ของหน่วยงานมีพื้นที่ทั้งภายใน และภายนอกของหน่วยงานมีความสะอาด ( $\bar{x} = 3.91$ , S.D. = 0.839) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ บรรยากาศในสถานที่ให้บริการ เช่น แสงสว่าง ความสงบ อากาศ ฯลฯ ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D. = 0.761) และมินิแคม / ห้องนั่งเล่น สำหรับผู้มาใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D. = 0.727) และลำดับสุดท้ายคือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.53$ , S.D. = 0.867) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง

ทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านสถานที่การให้บริการ	3.56	0.713	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.11	0.624	มาก
3. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	3.96	0.679	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อม	3.77	0.672	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.549</b>	<b>มาก</b>

ข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คือ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กับตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ กับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี

เพศ	จำนวน	Mean	S.D.	t	Sig.
ชาย	168	3.761	.556	-2.792	.401
หญิง	232	3.915	.535	-2.775	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาครไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ กับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี

แหล่งความแปรปรวน	S.S.	df	M.S.	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4.862	3	1.621	5.556	.001*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	115.506	396	0.292		
<b>รวม</b>	<b>120.368</b>	<b>399</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชน

ต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
สรุป เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ดังตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** แสดงค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ของทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี จำแนกตามอายุ

อายุ	15 - 30 ปี	31 - 45 ปี	46 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
15 - 30 ปี	-	.000*	.009*	
31 - 45 ปี	.000*	-		
46 - 60 ปี	.009*		-	
61 ปีขึ้นไป				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบรายคู่ปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลสวนหลวง จำแนกตามอายุด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้ง ด้วยวิธีของ Fisher's Least Significance Difference : LSD พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 - 60 ปี มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี และสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 - 60 ปี ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษากับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี

แหล่งความแปรปรวน	S.S.	df	M.S.	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.682	3	.227	.752	.522
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	119.686	396	.302		
<b>รวม</b>	<b>120.368</b>	<b>399</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

**ตารางที่ 8** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพ กับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี

แหล่งความแปรปรวน	S.S.	df	M.S.	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	5.438	3	1.813	6.245	.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	114.930	396	.290		
<b>รวม</b>	<b>120.368</b>	<b>399</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุป เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ดังตารางที่ 9

**ตารางที่ 9** แสดงค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ของทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกษตรกร	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
เกษตรกร	-		.001*	
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		-	.009*	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	.001*	.009*	-	.001*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			.001*	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบรายคู่ปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลสวนหลวง จำแนกตามอาชีพด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้ง ด้วยวิธีของ Fisher's Least Significance Difference : LSD พบว่า

คู่ที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

คู่ที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

คู่ที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัท มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทฯ

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทฯ มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี

แหล่งความแปรปรวน	S.S.	df	M.S.	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3.431	3	1.144	3.873	.009 <sup>*</sup>
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	116.937	396	.295		
<b>รวม</b>	<b>120.368</b>	<b>399</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุป เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ดังตารางที่ 11

**ตารางที่ 11** แสดงค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ของทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000	10,001 – 30,000	30,001 – 50,000	50,001 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000	-	.032 <sup>*</sup>	.002 <sup>*</sup>	
10,001 – 30,000	.032 <sup>*</sup>	-	.022 <sup>*</sup>	
30,001 – 50,000	.002 <sup>*</sup>	.022 <sup>*</sup>	-	
50,001 ขึ้นไป				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบรายคู่ปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลสวนหลวง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่ม เป็นรายคู่อีกครั้งด้วยวิธีของ Fisher's Least Significance Difference : LSD พบว่า

คู่ที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000

คู่ที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้



ต่อเดือน 30,001 – 50,000 มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000

คู่ที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000

สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 30,000 มีทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 ตามลำดับ

**ความสัมพันธ์การรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นกับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง** ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของประชาชน ต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .674 โดยค่า Sig . เท่ากับ .000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 12

**ตารางที่ 12** แสดงความสัมพันธ์การรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นกับทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี

ตัวแปร	การรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น	
	ทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง	
การรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น	-	.674**
ทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง	-	-

### อภิปรายผลการวิจัย

ทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อม ลำดับสุดท้ายคือ ด้านสถานที่การให้บริการ จึงสอดคล้องกับแนวคิดของ มนัสสินท์ ต้นตราเกียรติ (2553,

หน้า 70) ที่ได้กล่าวว่าการให้บริการที่ดีนั้นผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่นึกถึงผู้รับบริการเป็นหลักแสดงพฤติกรรมบริการที่ดีและให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ มีความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการยอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชอบ และพึงพอใจ และยังสัมพันธ์กับผลศึกษาของ มณี จิตรมาศฐาน (2551) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม ในภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศวิทยาการสมัยใหม่ สำหรับการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รวมถึง ชนชนก หลักบึง (2551) ศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม ผลพบได้ว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่องานบริการภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และแนวคิดของ จารุวรรณ บุญชาติ, อุดม พิริยสิงห์, และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง จึงพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการประชาชน ในขณะที่ วัชรารักษ์ รัตติโชติ (2556) พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจด้านหลักการจัดเก็บภาษีที่มีความยุติธรรมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสถานที่ชำระภาษีที่มีความสะดวก บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีระบบตรวจสอบติดตามผู้เสียภาษีตามลำดับ สำหรับด้านความประหยัดในการชำระภาษีเป็นเรื่องที่พึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านเพศ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวงแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นภาพร จูดบุตร (2557) จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ทั้งโดยรวมและรายด้าน ที่ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจโดยรวม ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีนัยนันทน์ ต้นเกียรติ (2553) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน

ประเภทของการบริการ แตกต่างกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดและอาชีพไม่แตกต่างกัน

### **ข้อเสนอแนะจากการวิจัย**

การศึกษาวិจัย ทศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวงครั้งนี้ พบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจในทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวงอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นที่อาจเป็นประโยชน์ ดังนี้

### **ด้านการรับรู้บทบาทหน้าที่เทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น**

1. การดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และนโยบายต่าง ๆ ควรมีการศึกษาผลกระทบและความต้องการของประชาชนที่แท้จริง นายกเทศมนตรีตำบลสวนหลวง ควรรับฟังปัญหาข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินการใด ๆ ของเทศบาลตำบลสวนหลวง เพื่อนำมาสู่การหาจุดร่วมในการแก้ไขปัญหาต่อไป

2. ควรมีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากเทศบาลฯ เช่น วารสารประจำท้องถิ่น หน่วยประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้าน / เสียงตามสาย และสื่อออนไลน์ ฯลฯ ควรปรับปรุงเว็บไซต์ / สื่อต่าง ๆ ให้ความน่าสนใจ และนำเสนอข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ตลอดจนผลการดำเนินงานของเทศบาลฯ ได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน และทั่วถึง ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความร่วมมือที่ดีตามมาในที่สุด

### **ด้านทัศนคติของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสวนหลวง**

1. ด้านสถานที่การให้บริการ สถานที่ตั้งของเทศบาลตำบลสวนหลวง มีความสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ มีทางลาดและที่จอดรถสำหรับผู้พิการ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลสวนหลวง มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้ ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

3. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความ คล่องตัว และเป็นธรรมในการให้บริการ เช่น การเรียงลำดับก่อน - หลัง มีความเสมอภาค

เท่าเทียมกัน เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ

4. ด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ของหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกมีความสะอาด  
อุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัย และเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เช่น น้ำดื่ม  
ห้องน้ำ บรรยากาศในสถานที่ใช้บริการมีแสงสว่าง อากาศ และอุณหภูมิเหมาะสม

### บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่ 6). ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ บุญชาติ, อุดม พิริยสิงห์, และสมเกียรติ เกียรติเจริญ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- ชนชนก หลีกบึง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
- นภาพร จุกดาบุตร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- มณี จิตรมาศฐาน. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, การบริหารงานท้องถิ่น.
- มนัสนันท์ ต้นเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาบริหารธุรกิจ.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2563). ความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563. งานวิจัย.
- วัชรารัตน์ รัตติโชติ. (2556). การบริหารงานคลังของเทศบาลในจังหวัดพิจิตร. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัลลภ สุขสวัสดิ์. (2561). การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ. (2565). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภัตตรา จุณณะปิยะ. (2551). คู่มือการวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สำนักงานเทศบาลตำบลสวนหลวง. คู่มือการชำระภาษีท้องถิ่น. [www.suanluang.go.th](http://www.suanluang.go.th)