

อิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นและ
คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและ
การชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนใน องค์การบริหารส่วนตำบล
สันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

**The Influence of Knowledge about Filing and Paying Local Taxes and Service
Quality on Satisfaction in Filing and Paying Local Taxes of People
in San Klang Subdistrict Administrative Organization,
San Pa Tong District, Chiang Mai Province.**

ทิวารักษ์ คุณชมภู¹, ดร.พงศ์ศิริ คำชันแก้ว²

¹ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, view_pooh1618@hotmail.com

² คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่, pongisiri@northcm.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่น และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาชำระภาษี จำนวน 262 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น (ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943) และใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่น และคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่น โดยคุณภาพการบริการมีอิทธิพลมากกว่าความรู้ในด้านภาษี ทั้งนี้ค่าความสามารถในการทำนาย (R^2) อยู่ที่ 0.811 แสดงว่าทั้งสองตัวแปรสามารถอธิบายความพึงพอใจได้ถึงร้อยละ 81.1 ผลการศึกษานี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มรายได้และความร่วมมือของประชาชนอย่างยั่งยืน

คำหลัก : ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่น, คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ

Abstract

This study aimed to investigate the influence of knowledge about local tax filing and payment, as well as service quality, on the satisfaction of residents with the process of local tax filing and payment in San Klang Subdistrict Administrative Organization, San Pa Tong District, Chiang Mai Province. A quantitative research methodology was employed, with a sample of 262 residents who had paid local taxes. The participants were selected using accidental sampling. The research instrument was a questionnaire that had been validated for content accuracy and reliability, with a Cronbach's Alpha coefficient of 0.943. Data were analyzed using multiple regression analysis.

The findings revealed that both knowledge of local tax filing and payment and service quality had a statistically significant positive influence on satisfaction with local tax filing and payment. Notably, service quality had a greater impact than tax-related knowledge. The coefficient of determination (R^2) was 0.811, indicating that the two variables could explain 81.1% of the variance in satisfaction levels. These findings can be applied to improve the efficiency of local tax collection systems and enhance the quality of services provided by public sector organizations, thereby fostering sustainable revenue generation and greater public cooperation.

Keywords: Knowledge of Local Tax Filing and Payment, Service Quality, Satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการกิจและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายรวมถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น (สำนักงานสรรพากรภาค 7, 2555) รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บและแบ่งให้ รายได้จากเงินอุดหนุน และรายได้ที่จัดเก็บเอง ซึ่งรายได้ที่จัดเก็บเอง อาทิ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ถือเป็นตัวสะท้อนประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบปัญหาในการจัดเก็บรายได้ โดยเฉพาะภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ซึ่งมีแนวโน้มการจัดเก็บไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคล ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับภาษี

และความล่าช้าจากระบบการให้บริการ (ทองเปียน สำราญ, 2556; จันทนา จันทน์แก้ว, 2550) ประชาชนบางกลุ่มยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ในการเสียภาษี ส่งผลให้เกิดปัญหาการค้างชำระภาษี ข้อมูลการประเมินทรัพย์สินที่ไม่ถูกต้อง และความล่าช้าในการจัดเก็บรายได้ ทั้งยังมีข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ (น้ำผึ้ง บุญขาว, 2562; เซารินทร์ กองผา, 2560)

ตาราง 1 เปรียบเทียบการจัดเก็บรายได้ พ.ศ. 2566 และ พ.ศ. 2567

ประเภท	2566 ต.ค.-ก.ย.	2567 ต.ค.-ส.ค.
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	1,766,899.03	2,138,625.70
ภาษีป้าย	466,468	437,391
อากรฆ่าสัตว์	54,450	47,340
ค่าธรรมเนียมเก็บและขนมูลฝอย	645,000	595,615

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง, 2567

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่น คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งหวังให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความร่วมมือในการชำระภาษี สร้างรายได้ที่มั่นคงให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตม์ล แสงสว่าง, 2564; อาทิตย์ แสงเนวก และคณะ, 2565)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

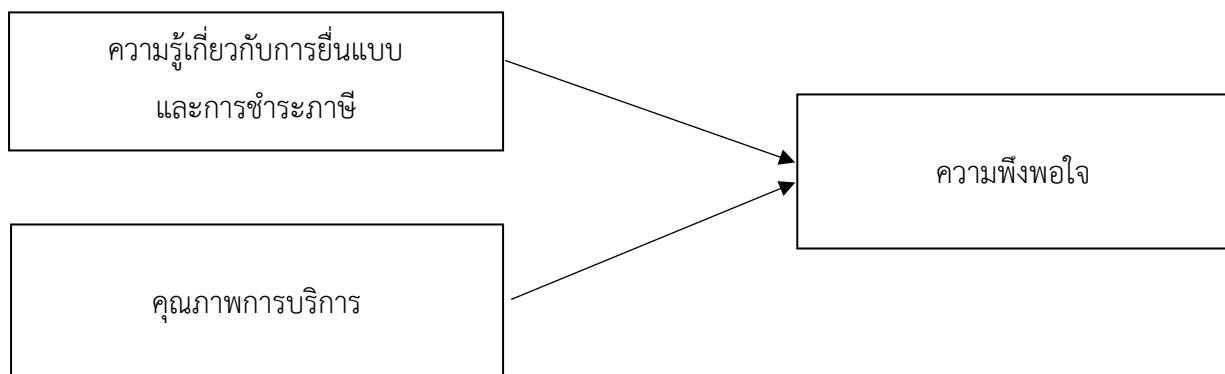
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงผลการจัดเก็บรายได้ อบต.สันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ และแนวโน้มคุณภาพความพึงพอใจต่อการให้บริการการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนใน อบต.สันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อทราบถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นของประชาชน ตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนใน อบต.สันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

3. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนงานการจัดเก็บรายได้ กองคลัง อบต.สันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ยื่นชำระภาษีในตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 740 คน โดยอ้างอิงจากสถิติประชาชนผู้มาชำระภาษีในช่วงระยะเวลา ปี พ.ศ. 2566 (องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) เท่ากับ 0.05 การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยได้ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 262 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่ยื่นชำระภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากผู้ที่มาขอรับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่น คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระ

ภาษีท้องถิ่นของประชาชนใน อบต.สันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาแล้วไปตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ แบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคอนบาร์ด (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach,1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.943

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อการศึกษาความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่น คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนใน อบต.สันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้มาจาก 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน โดยแบ่งเป็นการจัดเก็บแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ด้วย Google Form ผ่านการสแกน QR Code จำนวน 260 ราย ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์งานวิจัยและข้อมูลอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis with enter method) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่น คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนใน อบต.สันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัย

เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่น และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาประกอบด้วย ผลการตรวจสอบการแจกแจงปกติของข้อมูล ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของตัวแปร และผลการทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

ผลการตรวจสอบการแจกแจงปกติของข้อมูล

ก่อนทำการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบการแจกแจงปกติของข้อมูล พบว่าตัวแปรความรู้ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.74 – 5.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.63 – 0.70 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 1.96 แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายค่าปานกลาง (Malhotra, Nunan and Birks, 2020) ค่าความโด่งอยู่ระหว่าง 3.832 ถึง 5.514 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 และค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -1.001 ถึง -1.605 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 2 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Kline, 2013) รายละเอียดแสดงดังตาราง 1

ตาราง 2 แสดงผลการตรวจสอบผลการตรวจสอบการแจกแจงปกติของข้อมูล

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	SK	KU
ความรู้ (T.KNW)	4.73	0.699	-1.605	5.514
คุณภาพการบริการ (T.SEV)	4.99	0.626	-1.001	3.832
ความพึงพอใจ (T.SFT)	5.00	0.639	-1.233	4.828

ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปร

การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปร ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรแต่ละคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.702 ถึง 0.897 แสดงให้เห็นว่าลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง แต่เมื่อพิจารณาเกณฑ์ที่ว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความรู้ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเกิน 0.70 จึงอาจจะมีตัวแปรบางตัวที่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ร่วมพหุเชิงเส้นตรง (Multicollinearity) ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์หาค่า Tolerance ซึ่งต้องมากกว่า 0.01 จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงเชิงพหุ และค่า VIF (Variance Inflation Factor) ซึ่งต้องไม่เข้าใกล้ 10 จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (Mardia, Kent and Taylor, 2024) เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดจะมีปัญหาความสัมพันธ์ร่วมเส้นตรงเชิงพหุ จริงหรือไม่ ทั้งนี้ผลการตรวจสอบพบว่า ค่า Tolerance อยู่ที่ 0.482 และค่า VFI อยู่ที่ 2.075 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ร่วมพหุเชิงเส้นตรง และตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดมีความเหมาะสมที่จะนำไปทดสอบสมมติฐานต่อไป

ตาราง 3 แสดงผลการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของตัวแปร

	T.SFT	T.KNW	T.SEV	Tolerance	VFI
T.SFT	1	0.702**	0.897**		
T.KNW		1	0.720**	0.482	2.075
T.SEV			1	0.482	2.075

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.01

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ก่อนทำการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบสมการดังนี้

$$T.SFT = a + b_1 T.KNW + b_2 T.SEV$$

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยนำตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว คือ ความรู้ (T.KNW) คุณภาพการบริการ (T.SEV) มาทดสอบอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจ (T.SFT) ในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชน ในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการทดสอบพบว่า ความรู้ (T.KNW) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบเท่ากับ 0.108 และ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.118 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1 (H1) คุณภาพการบริการ (T.SEV) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบเท่ากับ 0.829 และ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.812 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 2 (H2)

โดยมีค่าคงที่ (a) เท่ากับ 0.352 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.901 มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.811 หรือร้อยละ 86.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดแสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม T.SFT				
	b	SE	β	t	p-value
a(constant)	0.352	0.141		2.497	0.013*
T.KNW	0.108	0.036	0.118	3.034	0.003*
T.SEV	0.829	0.040	0.812	20.871	0.000*
$R = 0.901 \quad R^2 = 0.811 \quad R^2_{\text{change}} = 0.811$ $F = 556.164 \quad \text{Sig ของ } F = 0.000 \quad \text{Durbin-Watson} = 2.038$					

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาเขียนสมการได้ดังนี้

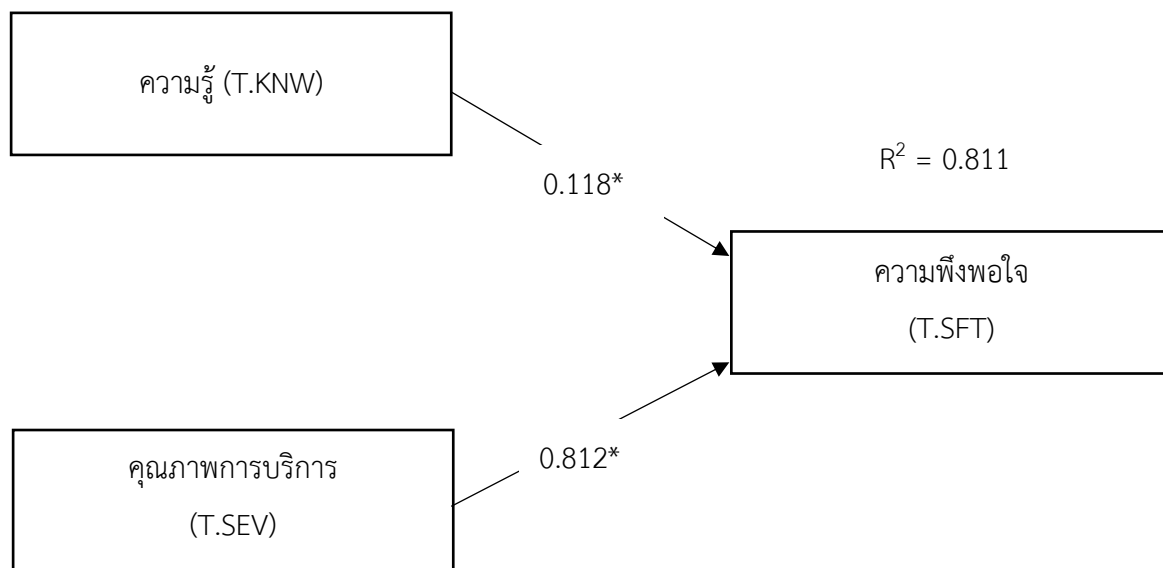
สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$T.SFT = 0.352 + 0.108 b_1 T.KNW + 0.829 b_2 T.SEV$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$T.SFT = 0.352 + 0.118 b_1 T.KNW + 0.812 b_2 T.SEV$$

จากการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นพบว่า ตัวแปรความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ (H1) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.118 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรคุณภาพการบริการในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ (H2) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.812 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงในภาพ 2



หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาพ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยนำตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว คือ ความรู้ (T.KNW) คุณภาพการบริการ (T.SEV) มาทดสอบอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจ (T.SFT) ในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการทดสอบพบว่า ความรู้ (T.KNW) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบเท่ากับ 0.108 และ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.118 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 (H1) คุณภาพการบริการ (T.SEV) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบเท่ากับ 0.829 และ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.812 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

(H2) โดยมีค่าคงที่ (a) เท่ากับ 0.352 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.901 มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.811 หรือร้อยละ 86.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรความรู้คุณภาพการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ โดยนำตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว คือ ความรู้ (T.KNW) คุณภาพการบริการ (T.SEV) มาทดสอบอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจ (T.SFT) ในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการทดสอบพบว่า ความรู้ (T.KNW) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบเท่ากับ 0.108 และ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.118 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 (H1) คุณภาพการบริการ (T.SEV) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบเท่ากับ 0.829 และ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.812 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 (H2) โดยมีค่าคงที่ (a) เท่ากับ 0.352 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.901 มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.811 หรือร้อยละ 86.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้ จากผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ นั้นมีความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของภาษีท้องถิ่นที่ รวมถึงทราบช่องทางการติดต่อเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบและชำระภาษีท้องถิ่น และเข้าใจขั้นตอนการยื่นแบบและชำระภาษีต่าง ๆ นั้นจึงส่งผลให้เกิดความ พึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ หากไม่มีความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีย่อมทำให้ประชาชนไม่ต้องการที่จะมาเสียภาษีเพราะกลัวว่าจะเสียภาษีมากเกินไป สอดคล้องกับการวิจัยของ จีรชญา สุขไหว (2558) ปัจจัยด้านที่ส่งผลกระทบในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น คือ ปัจจัยด้านความรู้กฎ ระเบียบ ของภาษีส่วนท้องถิ่นของผู้เสียภาษี ซึ่งส่งผลกระทบค่อนข้างมาก เป็นเหตุทำให้รายได้ใน การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นที่ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้อธิบายว่า การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการ โดยจะทำการเปรียบเทียบความต้องการ ความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง การที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการจะต้องมีการให้บริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริดา อรรถนิมาตย์ (2557) ศึกษาปัญหาการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงเกลือ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อธิบายว่า ปัจจุบันมีกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ของ อบต.

ต้องศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านระเบียบข้อกฎหมาย ด้านการยื่นแบบภาษี สำหรับด้านคุณภาพการบริการในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ แสดงให้เห็นว่าด้านบุคลากร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการยื่นแบบและชำระภาษี ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีมีความชัดเจนและครอบคลุม และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลผู้ยื่นแบบและชำระภาษีอย่างดี นั้นจึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ สอดคล้องกับการวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูริธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ได้อธิบายว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรงเกียรติ ล้านพลแสน และคนอื่น ๆ (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่โดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอเมืองสามารถดำเนินการในเรื่อง โครงสร้างภาษี ฐานข้อมูล ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษีบรรยากาที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และลักษณะของกฎหมายภาษีได้เป็นดีมาก ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชญา สามกองงาม และณัฐวิธ บุนนาค (2567) การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี คุณภาพจากการให้บริการ ได้แก่ ความชัดเจนของบริการ การสนองตอบต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้เข้ารับบริการ และเข้าใจห้วงของของผู้เข้ารับบริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของและสอดคล้องกับแนวคิดของวิรัตน์ ชนะสิมมา และทมัล แสงสว่าง (2564) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือ ประชาชนผู้มารับบริการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็น (Need) ของประชาชนผู้รับบริการได้รับการ ตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหาร คุณภาพบริการของผู้บริหารคือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพบริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็น หรือจุดเน้นเพื่อให้ผู้ให้บริการได้ตระหนักและเข้าใจว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตาม เทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการเสริมสร้างทักษะและความรู้ใน การให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการ พัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ การพัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการ แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นและคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จึงสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการชำระภาษีท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นที่มีความเป็นปัจจุบันในแต่ละปีผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ของ อบต. ให้เข้าถึงกลุ่มประชาชนที่ต้องชำระภาษีมากที่สุด เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีการกระตุ้นให้ประชาชนมาชำระภาษีมากยิ่งขึ้น
2. ควรให้ความรู้แก่ประชาชนในชุมชนท้องถิ่น ให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายประมวลรัษฎากรเพิ่มมากยิ่งขึ้น และควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
3. ควรมีการพัฒนารูปแบบในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่น ๆ
4. ควรมีการออกหน่วยบริการรับชำระภาษีในพื้นที่และวันหยุดราชการเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่ผู้เสียภาษี เพื่อบริการประชาชนที่ไม่สามารถมาชำระในวันเวลาราชการได้เช่น มีการออกหน่วยให้บริการชำระภาษีภายในชุมชนในช่วงเวลาวันหยุดราชการด้วยโครงการ อบต. เคลื่อนที่
5. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีในระดับมาก จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลางเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสำหรับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ดังนั้นหน่วยงานจะต้องรักษาระดับคุณภาพการบริการการให้บริการและความพึงพอใจเพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวิจัยต่อไปมีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะแนวทางสำหรับ การวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพของตัวอุปกรณ์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ตว่าสามารถรองรับการให้บริการระบบภาษีแก่ประชาชนที่มารอใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ เพียงใด
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงการบริการให้มีความทันสมัย เป็นไปอย่างก้าวหน้า และช่วยประหยัดทรัพยากรองค์กร
3. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งหากต้องการประสิทธิภาพของข้อมูลที่เพิ่มขึ้นควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพด้วย

4. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเฉพาะตัวแปรบางส่วนที่มีอิทธิพลของความรู้เกี่ยวกับการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่นและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการยื่นแบบและการชำระภาษีท้องถิ่น ซึ่งยังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถศึกษาได้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ในการศึกษาเพิ่มขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องนี้ได้รับความกรุณาจากอาจารย์ ดร.พงศ์ศิริ คำชนแก้ว ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กล่อมธงเจริญ ประธานกรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์ ดร.พิชิตกรณ์ ธนิตเบญจสิทธิ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์คำแนะนำรวมถึงการแก้ไขจนการค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชา ฯ และผู้เชี่ยวชาญ ที่กรุณาช่วยให้คำแนะนำและให้ความรู้แก่ผู้วิจัยเกี่ยวกับเนื้อหาและรูปแบบของแบบสอบถามตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในหลักสูตรจนสามารถนำความรู้มาประยุกต์ในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระนี้ได้ และเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเองต่อไปในอนาคต

ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีค่ามากมาย สำหรับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะไม่สำเร็จได้เลยหากไม่ได้การช่วยเหลือจากบิดา มารดา อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย และได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามในเขตตำบลสันกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาชี้แนะรวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ในการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลความอบอุ่น รวมถึงประสบการณ์ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการทำงานจริงตลอดจนประสบการณ์ที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระนี้จะเป็ประโยชน์แก่องค์กร และผู้ที่ศึกษาในเรื่องเดียวกันต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น. (2562). พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562. กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น.

จันทนา จันทรแก้ว. (2550). ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในกิ่งอำเภอสว่างสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้].

จิรัชญา สุขไหว. (2558). ปัญหาในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่เทศบาลในเขตจังหวัดลำพูน [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].

เขารินทร์ กองผา. (2560). ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

ทรงเกียรติ ล้านพลแสน, ธัญญิกานต์ คำวิเศษธรรม, ศิริพงษ์ อรุณเดชาชัย, และอนุชา ลาวงค์. (2564). ปัจจัยที่มี

- ผลต่อประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(6), 247-257.
- ทองเปียน สำราญ. (2556). ปัญหาในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เทศบาลตำบลหนองนาคา. (2567, 15 สิงหาคม). ข้อมูลการบริการ.
- เทศบาลเมืองท่าช้าง. (2567, 15 สิงหาคม). ขั้นตอนการยื่นเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขั้นตอนการปฏิบัติในการจัดเก็บภาษี แผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี พ.ศ. 2567.
- นาฏสิริ ผ่องมั่ง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้].
- น้ำผึ้ง บุญขาว. (2562). ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ปรีชญา สามกองม, และณัฐวิณ บุนนาค. (2567). ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 8(2), 260-274.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา, และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคา กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคา จังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ, และกฤษฎา มุขมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี [เอกสารประกอบการประชุม]. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15, มหาวิทยาลัยรังสิต (น. 873-886).
- สำนักงานสรรพากรภาค 1. (2555). คู่มือแนะนำการชำระภาษีอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สำนักงานสรรพากร.
- สุธิดา อรรถนิมาตย์. (2557). การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงเกลือ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้].
- สุภาพ รัตแพทย์. (2562, 15 สิงหาคม). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่นของประชาชน เขตบางนา. กรุงเทพมหานคร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลห่ม. (2567, 15 สิงหาคม). แนวคิดเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น.
<https://www.toomsisaket.go.th/main/view.php?content=page&id=13>
- องค์การบริหารส่วนตำบลวังสำโรง. (2567, 15 สิงหาคม). ภาษีท้องถิ่น.
<https://www.wangsamronglocal.go.th/km/content/85>

องค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง. (2567, 15 สิงหาคม). ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลสันกลาง.

<https://www.sanklang.go.th/index>

อาทิตย์ แสงเนวก, และคนอื่นๆ. (2565). การบริหารการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุดรธานี. มหาวิทยาลัยมหาสารคามวารสารวิทยาลัย.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.