

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู

อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

People's satisfaction with tax collection services of Don Du subdistrict Administrative Organization Nong Song Hong District Khon Kaen Province

อุมาพร กระลาม¹, ธนาพันธ์ นัยพินิจ², สุวรรณ เนียมประชา³, อรุณช เพ็ชรภูวงษ์⁴, สวิตา อ่อนละอ⁵, แสงสุรีย์ สุดชาติ⁶

Umaporn Kralam¹, Thanaphan Naipinit², Suwan Niampracha³, Oranuch Phetphuwongsi⁴, Sawita Onlaor⁵, Saengsuree Sudchat⁶

¹⁻²หลักสูตรบริหารมหาบัณฑิต/สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

³⁻⁶หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต/คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

¹⁻²Master of Business Administration, College of Asian Scholars

³⁻⁶Bachelor of Business Administration of Business Administration, College of Asian Scholars

Corresponding author. Email: noppadol@cas.ac.th

(Received: August 1, 2024; Revised: August 8, 2024; Accepted: August 10, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น 2) เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ของประชาชนต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ประชากรตัวอย่างได้แก่ ประชากรที่มีรายชื่อปรากฏในบัญชีรายชื่อที่แจ้งรายการเพื่อเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 เมษายน 2565 จำนวนทั้งหมด 206 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่า Independent Sample (T-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA : F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe (Scheffe' method) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับแรก คือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุดคือการให้บริการชำระภาษีแบบออนไลน์ ถัดมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุดคือบุคคลากรมีความเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.42 โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการความสะดวกและรวดเร็ว ส่วนด้านที่อยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.45 โดยหัวข้อที่พึงพอใจมากที่สุดทำเลที่ตั้งโดดเด่นและสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู เปรียบเทียบความแตกต่าง โดยการจำแนกเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน การศึกษา อาชีพ และประเภทของภาษี พบว่า 1.เพศผลการเปรียบเทียบโดยรวมแตกต่าง 2.อายุผลการเปรียบเทียบโดยรวมแตกต่าง 3.ระดับการศึกษาผลการเปรียบเทียบโดยรวมไม่แตกต่าง 4.รายได้ต่อเดือน ผลการเปรียบเทียบโดยรวม ไม่แตกต่างกัน 5.อาชีพผลการเปรียบเทียบโดยรวม ไม่แตกต่างกัน 6.ประเภทการชำระภาษี ผลการเปรียบเทียบโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การบริการ; ประชากรศาสตร์

Abstract

The objective of this research was to study 1) people's satisfaction with the tax collection service of Don Du Subdistrict Administration, Nong Song Hong District, Khon Kaen Province 2) compare the demographic characteristics of the people to the satisfaction with the tax collection service of Don Du Subdistrict Administration. Nong Song Hong District, Khon Kaen Province Example populations include those listed on the list that notify the Don Du Subdistrict Administration of the tax list. From 1 January – 30 April 2022, a total of 206 people used questionnaires to collect data. Statistics used in the analysis are frequency, percentage. Independent Sample Test (T-test) to compare differences between two independent variables at 95% confidence level, and One-Way ANOVA (F-test) to compare differences between two or more variables. When a statistical significance difference of 0.05 was found, a pair of tests were performed using the Scheffe's method to analyze the difference

The results showed that: 1) people's satisfaction with the tax collection services provided by the Don Du Subdistrict Administration; It was found that the public was most satisfied. The first priority is the service channel. It has an average of 4.82, with the most satisfying topic being the online tax payment service. Next comes the service provider staff. The average was 4.80, with the most satisfied topic being that the personnel are sufficient for the service users. In terms of service procedures, the average was 4.42, with the most satisfied topic being convenient and fast service. The areas that are at the highest level of satisfaction are the location and facilities. The average was 3.45, with the most satisfactory topics, outstanding location and ease of transportation. 2) Comparison of people's satisfaction with the tax collection services provided by the Don Du Subdistrict Administration Organization. Compare differences by gender, age, monthly income. Education, occupation and types of taxes found that 1. Gender overall comparison results differed. 2. Age of overall comparison result is different 3. Study level of overall comparison result is not different 4. Monthly income Overall comparison results 5. Occupation overall comparison result It is no different. 6. Type of tax payment Overall comparison results It is no different.

Keywords: satisfaction; service; Demography

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลภายใต้การปกครองตามระบอบประชาธิปไตย โดยมีวัตถุประสงค์ คือการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีเป้าหมายขององค์กร คือ ประชาชนทุกคนในท้องถิ่นมีความอยู่ดีมีสุข พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ได้กำหนดว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของ

การบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด การบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีจากผลการปฏิบัติงานถือว่ายังไม่บรรลุตามจุดประสงค์ เช่น การจัดเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมาย และมีเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีมีประชาชนร้องเรียนในแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มชุมชนว่า เมื่อประชาชนมาชำระภาษีในช่วงพักเที่ยงแล้วไม่มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการ และในช่องทางโทรศัพท์ของหน่วยงานประชาชนถามว่าจะชำระภาษีได้เมื่อไหร่ทำไมหน่วยงานภาครัฐไม่แจ้งรายละเอียดและช่องทางเฟสบุ๊คก็มีประชาชนเข้าไปสอบถามว่าจะมีการให้บริการชำระภาษีนอกพื้นที่หรือไม่ซึ่งการจัดเก็บภาษีนี้ให้ความสำคัญมากในเรื่องการให้บริการกับผู้เสียภาษี ผู้มาชำระภาษีจะต้องได้รับการบริการที่ดีเกิดความพอใจสูงสุด การบริการสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการให้มากที่สุด ซึ่งนำไปสู่ความเต็มใจในการชำระภาษี

จากประเด็นปัญหาต่างๆดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของปัญหาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตูให้ได้ข้อมูลการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีเพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการงานจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ของประชาชนต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

ทฤษฎีแนวคิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เมเนิร์ต เชลลี่ (Maynard W.Shelly. 1975 : 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ สิ่งหนึ่งที่จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร

หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุกแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นความต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความ พึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (1954, pp. 394-400) ได้ให้ทัศนะคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ จะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพึงพอใจหน่วยงานว่าจะให้บริการเมื่อไหร่หรือหยุดเมื่อไหร่
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการจัดเก็บภาษี

การบริการจัดเก็บภาษี หมายถึง การกระทำหรือการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐในลักษณะต่างๆ กับผู้มารับบริการชำระภาษี ให้ได้รับการบริการที่ดี ได้รับการอำนวยความสะดวก ได้แก่ การบริการด้านขั้นตอนกระบวนการด้านเจ้าหน้าที่บริการ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีมีความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการมากที่สุด หากการได้รับการบริการที่ดีนั้นย่อมหมายถึงการบริการนั้นมีคุณภาพเพียงพอ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2563). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกาด อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่. ให้หลักความสำคัญคุณภาพการบริการประเด็นสำคัญ มีหัวข้อ 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย ประเด็นสำคัญๆ 4 ประการ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

1. กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการจัดเก็บภาษี หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการให้บริการที่เป็นขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความเป็นระบบเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดเก็บภาษี หมายถึง บุคคลากรที่มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

3. สถานที่การให้บริการจัดเก็บภาษีย่อมเป็นสิ่งสำคัญ จะต้องสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้ง ด้วยการสัมผัสและการมองเห็น ซึ่งการรักษาความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญ จึงต้องมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานให้เป็นระเบียบ

4. ช่องทางการให้บริการการจัดเก็บภาษี

การดำเนินงานด้านการให้บริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ย่อมมีเป้าหมายที่คล้ายกันคือ ผู้มารับบริการหรือผู้ที่ได้รับบริการจะต้องได้รับความสะดวก รวดเร็วตรงตามจุดประสงค์ของการมาใช้บริการนั้นๆ และเพื่อเป็นการให้บริการที่ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ผู้ให้บริการจึงจัดให้มีช่องทางหลากหลายให้เลือกใช้บริการ เช่น การมารับบริการด้วยตนเอง การเลือกใช้บริการทางออนไลน์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

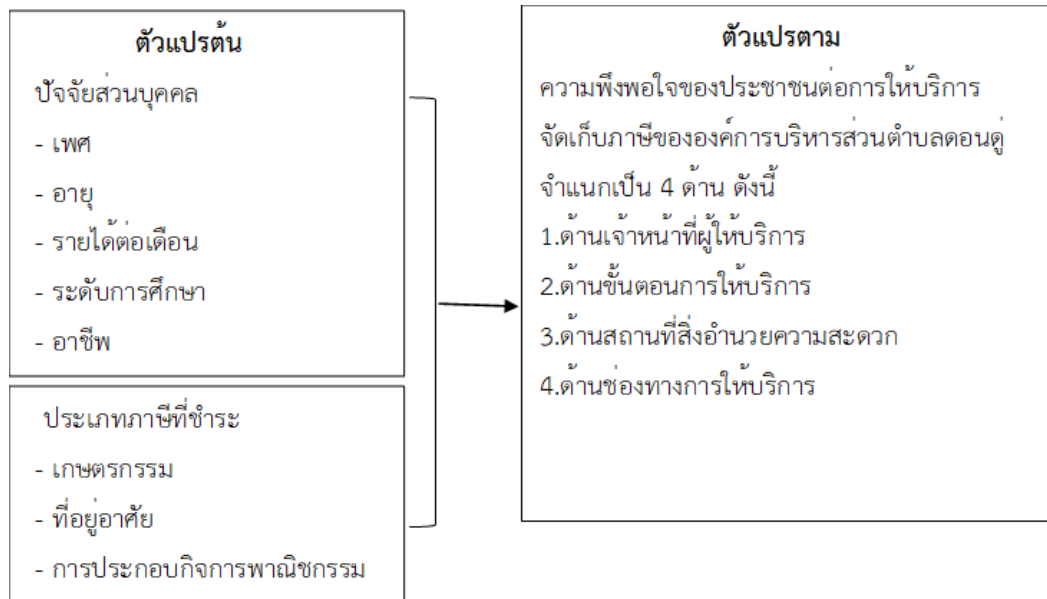
จิตรานุช สุชีฐาน, พิทยา อ่วมเสน, บุชบา สภาพไทย, กฤตย์ตันย์ ธารารัตนสุวรรณ (2566). ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาชีพครู ต่อการให้บริการของงานวิชาการและวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ธนวัฒน์ กิดา, สมยศ ปัญญามาก และสหทยา วิเศษ (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่

กุลฉัตร กิมซ้าย (2563). ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชนิษฐา สิทธิชัย (2563). ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอนางรองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่างๆ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่ได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ที่มีรายได้ต่อเดือนทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ และทุกประเภทของภาษี มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่ได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ที่มีรายได้ต่อเดือนทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ และทุกประเภทของภาษี มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อยอยู่บางเรื่องคือการออกพื้นที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาการชำระภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย แต่โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ที่มีรายได้ต่อเดือนทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ และทุกประเภทของภาษี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมในระดับความพึงพอใจมาก แต่มีประชาชนมีความพึงพอใจในหัวข้อการออกแบบตกแต่งสถานที่ทันสมัยและเป็นระเบียบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และหัวข้อสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย แต่โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.45

ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนที่ได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ที่มีรายได้ต่อเดือนทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ และทุกประเภทของภาษี มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

- **เพศ** ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับการบริการการจัดเก็บภาษี ทุกด้านแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- **ระดับการศึกษา** โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับการบริการการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

- **อายุ** โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สำหรับความแตกต่าง ได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe (Scheffe's Method) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

การเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับการบริการการจัดเก็บภาษี พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษี พบว่า มีความแตกต่างกัน 6 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี คู่ที่ 5 ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี คู่ที่ 6 ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษี พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 31-40 ปี คู่ที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี คู่ที่ 3 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี คู่ที่ 4 ประชาชนที่มีอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- **อาชีพ** โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- **รายได้ต่อเดือน** โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

การเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับการบริการการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างกัน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- **ประเภทของภาษี** โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การเปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับการบริการการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามประเภทของภาษี พบว่า มีความแตกต่างกัน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มภาษีประเภทเกษตรกรรม กับกลุ่มประกอบกิจการพาณิชย์กรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่ เป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจทั้งในระดับมากที่สุดและความพึงพอใจในระดับมาก แต่ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.82 ถัดมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.45

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่ จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ดังนี้

- **เพศแตกต่างกัน** มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานการวิจัย

- **ระดับการศึกษาแตกต่างกัน** มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
- **อายุแตกต่างกัน** มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานการวิจัย
- **อาชีพแตกต่างกัน** มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
- **รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน** มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
- **ประเภทภาษีที่ชำระแตกต่างกัน** มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผล

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา บุคลากรพูดหรือสื่อสารสุภาพเป็นกันเอง ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสำคัญในด้านการให้บริการการจัดเก็บภาษี เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเพื่อให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้น บริการถูกต้องรวดเร็ว เช่น ตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการ ตลอดจนดูแลเอาใจใส่ ผู้มารับบริการจนกว่าขั้นตอนการมารับบริการจะเสร็จสิ้น

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ แต่มีหัวข้อที่มีความพึงพอใจระดับน้อย คือ การออกพื้นที่ประชาสัมพันธ์ในการกำหนดระยะเวลาการชำระภาษี เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่เข้าใจง่ายและชัดเจน แต่โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว เนื่องมาจากขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน และการรับข้อร้องเรียนในการให้บริการ หากมีการทำไม่ถูกต้องก็สามารถร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน เพจหน่วยงาน เป็นต้น

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู มีทั้งในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือทำเลที่ตั้งหน่วยงานที่มาใช้บริการโดดเด่น เนื่องจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนดู ตั้งอยู่บนถนนสายหลักที่สามารถสัญจรไปมาได้สะดวกและเห็นได้อย่างชัดเจน ความพึงพอใจระดับมาก คือการอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม มีความสะดวก ความพึงพอใจระดับน้อย คือ การตกแต่งสถานที่ให้ดูทันสมัย และที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย คือเรื่องสถานที่สำหรับจอดรถผู้มาใช้บริการ เนื่องจากสถานที่หน่วยงานมีความคับแคบไม่เพียงพอต่อการให้บริการจึงทำให้ผู้มาใช้บริการไม่มีความสะดวกและไม่ปลอดภัย

4. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการชำระภาษีแบบออนไลน์ และการให้บริการจัดเก็บนอกสถานที่ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การชำระด้วยตัวเองที่สำนักงาน และโอนฝากผ่านเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีได้ทันสมัยมากขึ้น มีช่องทางการอำนวยความสะดวกหลากหลายช่องทาง หน่วยงานก็จะต้องดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วโดยมีความถูกต้องแม่นยำควบคู่ไปด้วย

นอกจากนี้ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษี โดยรวมแตกต่างกัน ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษี โดยรวมแตกต่างกัน โดยเฉพาะช่วงอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ช่วงอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนช่วงอายุ 51-60 ปี เคยมาใช้บริการทุกๆปีซึ่งมากกว่าประชาชนช่วงอายุ 20-30 ปี ที่เพิ่งจะเข้ามาใช้บริการ ประชาชนช่วงอายุ 51-60 ปีทำให้เกิดความรู้สึกเดิมๆเคยชินกับการให้บริการแบบเดิมๆ ไม่เหมือนกับประชาชนช่วงอายุ 20-30 ปี อาจจะต้องมีการบริการที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเป็นอยู่ ทันสมัยเข้ากับเทคโนโลยีปัจจุบัน ถึงแม้การให้บริการจะเหมือนกันก็ตาม ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า ไม่ว่าจะประชาชนจะมีรายได้ต่อเดือนเท่าไรขั้นตอนการให้บริการก็เหมือนกันทุกอาชีพ ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีการศึกษาไม่วาระดับไหนก็ได้รับการบริการที่เหมือนกัน ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกไม่แตกต่างกันเช่นกัน ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพอะไรก็ตามแต่ความพึงพอใจในการรับบริการเหมือนกัน และได้รับการบริการที่เหมือนกัน ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มีประเภทภาษีที่ชำระแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับบริการการจัดเก็บภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นการชำระภาษีประเภทไหนประชาชนต่างก็มีความพึงพอใจการรับบริการเหมือนกัน เป็นเพราะว่าการชำระภาษีมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมือนกัน เช่น ระยะเวลาที่กระชับ รวดเร็ว มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่าความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หัวข้อการออกแบบตกแต่งสถานที่ ทันสมัยและเป็นระเบียบเป็นด้านที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ควรให้ความสำคัญ ในการจัดเตรียมสถานที่ให้เหมาะสมดูเป็นระเบียบให้ผู้ที่ จะเข้ามาใช้บริการอยากเข้ามาใช้บริการ และจัดสถานที่ให้เพียงพอสำหรับจอดยานพาหนะของผู้มาใช้บริการให้มีความปลอดภัยและเพียงพอ

และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อการออกพื้นที่ประชาสัมพันธ์ในการกำหนดระยะเวลาการชำระภาษี เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตู ควรให้ความสำคัญการประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีให้มาก เนื่องผู้ที่จะต้องชำระภาษีอาจไม่เข้าใจว่าการชำระภาษีจะต้องทำอย่างไร ที่ไหน เมื่อไหร่ และทำกับใคร

เอกสารอ้างอิง

- กุลฉัตร กิมซ้าย. (2563). **คณะวิศวกรรมศาสตร์. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** <http://www.repository.rmutt.ac.th/มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี>.
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). **ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- ลัดดา คลังสำโรง. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุอำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.**
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(2), (พฤศจิกายน – สิงหาคม); 125 – 134.**
- วลัญจรัช เตชะวงศ์วัฒนา. (2563). **ความพึงพอใจในการใช้บริการร้านสตาร์บัคส์สาขา ซีคอนบางแค. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.**
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **ความหมายของการบริการ. พระราชบัญญัติภาษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562**
- Lovelock, L. & Wright. K. (1999). **Principles of service marketing and management. (2nded.).New Jersey: Pearson Education.**
- Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality.** New York: Harper and Row.
- Millett. (1954). **Management in the public service: The quest for effective performance.** New York: McGraw-Hill.
- Shelly,G.B. (1975). **Business systems analysis and design.** Fullerton : Anaheim.