

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน อำเภอมกน้อย จังหวัดเชียงใหม่
SATISFACTION OF PROPERTY TAX LAND AND BUILDING PAYMENT
SYSTEM OF NA KIAN SUBDISTRICT ADMINSTRATIVE ORGANIZATION**

วรินทร์ลดา อภิวุฒิวรกิตติ
Warinlada Aphiwutworakit

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ศึกษาปัจจัยด้านการจัดการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และเพื่อเปรียบเทียบของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างประจำปีงบประมาณ 2567 จำนวน 336 คน ตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ใช้ค่า t-test และความแปรปรวนทางเดียว (one way nova) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับ ปฐมศึกษา อาชีพ รับจ้าง และรายได้อยู่ระหว่าง 0-15,000 บาทต่อเดือน 2) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านมาตรการการดำเนินงาน และ ด้านสถานที่ เป็นลำดับสุดท้าย 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้เสียภาษีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่ต่างกัน 4) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านการจัดการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดิน

และสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ โดยเมื่อปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ดีขึ้น ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , การบริการ, ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

บทนำ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการพัฒนาและให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ องค์การปกครองท้องถิ่นตั้งอยู่ถึงแม้ว่าส่วนกลางจะมีการส่งเสริมและผลักดันการพัฒนาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม ก็ยังมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ความไม่พึงพอใจจากประชาชนส่วนใหญ่ว่าการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ดีพอ การบริการของภาครัฐมีลักษณะผูกขาด และไม่มีการแข่งขัน เหมือนกับภาคเอกชน ประชาชนไม่มีทางเลือกในการบริการแรงจูงใจในการให้บริการ ภาครัฐมีจำนวนจำกัด แรงกดดันของประชาชนมีไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงบริการได้ การพัฒนาการบริการของรัฐจุดเน้นของพัฒนา คือ การบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของประชาชน ดังนั้นภาครัฐต้องกำหนดนโยบายส่งเสริมการบริการเป็นสำคัญ คอยติดตามผลและต้องคำนึงถึงผลการบริการมากกว่าคำนึงถึงขั้นตอน กระบวนการบริการหรือรายงาน ของเจ้าหน้าที่เพียงแต่อย่างเดียว ในการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่ง ผู้บริหารควรให้ความสนใจแก่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนมากที่สุด เพราะคุณภาพของการบริการเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยเหตุผลนี้ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงวิธีการทำให้ประชาชนเกิดพึงพอใจ สูงสุด (สุพัตรา สุภาพ, 2541)

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีหน้าที่บทบาทและภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน การดูแลสถานะของบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายและรายได้ที่กำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บ โดยกฎหมายจะควบคุมเฉพาะเรื่องอัตราภาษีและข้อกำหนดเกี่ยวกับการยกเว้นภาษีเท่านั้น ส่วนกระบวนการจัดเก็บขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินการเอง ตลอดจนค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ จะต้องเป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน อำนาจความสะดวกแก่ผู้มาชำระภาษีและทำให้เกิดความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีด้วย โดยทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนโดยส่วนรวมและทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คืออัตราการจัดเก็บภาษีจากการเข้าทำประโยชน์บนที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม 2562 และเริ่มจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นครั้งแรก สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง(2562). ปัจจุบันจำนวนผู้ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตั้งแต่ประจำปี 2564-2567 มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นตามลำดับ จะเห็นได้ว่าแต่ละปีงบประมาณมีประชาชนมาติดต่อรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจำนวนมาก และพบ

ปัญหาจากกระแสบรรยากาศไม่ค่อยดีเท่าที่ควรทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ เสี่ยงสะท้อน ที่เล่าต่อ ๆ กันมา หรือตามคอนเมนต์ต่าง ๆ ในเว็บไซต์และเพจขององค์กร ซึ่งเกิดจากสาเหตุหลายประการในการรับบริการชำระภาษี เช่น ปัญหาด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรไม่เพียงพอกับงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงทำให้ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ไม่อำนวยความสะดวกหรือด้านมาตรการในการดำเนินงานต่าง ๆ

จากสาเหตุและความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาเป็นแนวทางในการนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ในการให้บริการด้านการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน
2. เพื่อเปรียบเทียบของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต่างกัน
2. ผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต่างกัน
3. ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต่างกัน
4. ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต่างกัน
5. ผู้เสียภาษีที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตตำบลนาเกียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ปรากฏในทะเบียนคุม รายละเอียดผู้ชำระภาษี (กค.1) โดยจะกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 336 ราย

ขอบเขตเนื้อหา

ตัวแปรต้น (Independent Variables) ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่, ด้านประชาสัมพันธ์และด้านมาตรการดำเนินงาน

ขอบเขตพื้นที่

งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือ พอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้น ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นและจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ ให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์ คณิต คงหัสดี (2538)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ

การให้บริการประชาชนของรัฐ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง นำเสนอให้หน่วยงานหนึ่งหรืออีกบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถจับต้องได้และ ไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของ หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ Kotler (1997: 611)

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562

การจัดเก็บภาษีที่ดินของประเทศไทยในปัจจุบัน (ณ ปี พ.ศ. 2566) ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นการเก็บภาษีจากฐานทรัพย์สินที่เป็นภาษีทางตรง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม โดยประเมินฐานภาษีจากมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งจำแนกตามประเภทของทรัพย์สิน การใช้ประโยชน์ และผู้เสียภาษี (บุคคลธรรมดา/นิติบุคคล) โดยกำหนดอัตราภาษีเป็นอัตราก้าวหน้าแบบขั้นบันได

ตามมูลค่าของฐานภาษีแต่ละชั้น ซึ่งทำให้ทรัพย์สินที่มีมูลค่าไม่สูงมีภาระภาษีที่ต่ำ ขณะที่ทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูงจะมีภาระภาษีที่สูงขึ้น

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน

ตำบลนาเกียนมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 21 หมู่บ้าน 56 หย่อมบ้าน จำนวนประชากรในตำบลนาเกียนมีทั้งสิ้น 10,871 คน แยกเป็นชายจำนวน 5,547 คน หญิงจำนวน 5,324 คน จำนวนครัวเรือนเฉลี่ยความหนาแน่น 29 คน / ตารางกิโลเมตร ซึ่งประชากรในเขตตำบลนาเกียนส่วนใหญ่เป็นชาวไทยภูเขาเผ่ากระเหรี่ยง แต่ละหมู่บ้านในเขตตำบลนาเกียนซึ่งมีทั้งสิ้นจำนวน 21 หมู่บ้าน ภูมิอากาศมี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูฝน , ฤดูหนาวและฤดูร้อน ประชากรตำบลนาเกียนส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรมเพื่อการบริโภค

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีประกอบ พุทธรังศรี (2560) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน อ.อมก๋อย จ. เชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามปลายปิด(closed ended Question) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า(rating scales) 5 ระดับ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ช่างระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการช่างระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่

3. นำแบบสอบถามที่ได้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ช่างระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน จำนวน 40 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ด้านกระบวนการเท่ากับ 0.745 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับ .807 ด้านสถานที่ เท่ากับ .916 ด้านประชาสัมพันธ์ ได้เท่ากับ .852 ด้านมาตรการดำเนินงาน เท่ากับ .752 จึงได้นำแบบสอบถามที่ได้ขึ้นไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการช่างระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ เตรียมแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบและแก้ไขปรับปรุง เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 336 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย

3. ขั้นตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล หากพบข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการคัดออกและเก็บเพิ่มเติมจนกระทั่งครบ จำนวน 336 ชุด

4. การลงรหัสและจัดเตรียมข้อมูล ลงรหัสข้อมูลในแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำรหัสจากแบบสอบถามใส่ลงในแบบบันทึกรหัสข้อมูลที่จัดเตรียมไว้เสร็จแล้วตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งก่อนที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (spss) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 3 ตอนดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน
3. การทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่า t-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่มและOne-way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปร 3 กลุ่มและมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05
4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของตำบลนาเกียน

ผลการวิจัย

ผู้รับบริการข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 174 ราย (ร้อยละ 51.80) อายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 136 ราย (ร้อยละ 40.50) การศึกษาระดับ ปฐมศึกษา จะนวน 159 คน (ร้อยละ 47.30) อาชีพ รับจ้าง จำนวน 112 คน (ร้อยละ 33.30) และรายได้อยู่ระหว่าง 0-15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 199 คน (ร้อยละ 59.20)

ตาราง 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ปัจจัยด้านการจัดการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ	4.60	.351	มากที่สุด

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.59	.327	มากที่สุด
ด้านสถานที่	4.33	.735	มากที่สุด
ด้านประชาสัมพันธ์	4.71	.276	มากที่สุด
ด้านมาตรการดำเนินงาน	4.54	.372	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านมาตรการดำเนินงาน และ ด้านสถานที่ เป็นลำดับสุดท้าย

ตาราง 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน

ปัจจัยด้านการจัดการ	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	N=174		N=162			
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
ความพึงพอใจ	4.63	.684	4.23	.685	1.885	.067

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	.512	3	.171	.110	.954
	ภายในกลุ่ม	515.628	332	1.553		
	รวม	516.140	335			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.277	3	.092	.187	.905

	ภายในกลุ่ม	164.473	332	.495		
	รวม	164.750	335			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.426	3	.142	.150	.930
	ภายในกลุ่ม	314.714	332	.948		
	รวม	315.140	335			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	4.444	3	1.481	1.188	.314
	ภายในกลุ่ม	413.981	332	1.247		
	รวม	418.426	335			

จากตาราง 2 -3 พบว่า ผู้เสียภาษีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่ต่างกัน

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับความพึงพอใจ

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	2.446		3.210	.001
ด้านกระบวนการ (x_1)	.174	.093	1.426	.155
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (x_2)	-.054	-.027	-.421	.674
ด้านสถานที่(x_3)	.040	.044	.811	.418
ด้านประชาสัมพันธ์(x_4)	.422	.176	3.122	.002
ด้านมาตรการดำเนินงาน(x_5)	-.151	-.085	-1.371	.171

R=.201, F=2.778, sig=.018

จากตาราง 4 พบว่า การวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยด้านการจัดการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน ด้าน

ประชาสัมพันธุ์มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ โดยเมื่อปัจจัยด้านประชาสัมพันธุ์ดีขึ้น ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียนในครั้งนี้ ผลสรุปรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในรับบริการข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียนทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลการพิจารณารายด้าน ดังนี้

1.ด้านกระบวนการ ผลวิจัย พบว่าผู้รับบริการข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.60, SD=.351$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีรายละเอียดข้อมูลที่ดินและสิ่งปลูกสร้างชัดเจน สามารถชี้แจง และแก้ไขปัญหาได้ ร่องลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน , ขั้นตอนการให้บริการข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว , กระบวนการประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ และ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัย ของ **ภาพนก ช่วยชู (2557)** ได้ทำการศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด

2.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า พบว่าผู้รับบริการข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.59, SD=.327$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความสามารถให้คำปรึกษาด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้เป็นอย่างดี , มีเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ , เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศรีประกอบ พุทรวงศ์ (2560)** ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งพบว่า ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

3.ด้านสถานที่ ผลวิจัยพบว่าพบว่าคุณภาพผู้รับบริการข้าราชการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.33, SD=.735$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มี

พื้นที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษี รองลงมาคือ มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาชำระภาษี เช่น พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ, ที่จอดรถอาคาร สถานที่ที่มีความสะอาดและปลอดภัย ,สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสมสำหรับมาใช้บริการ ลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาพกนก ช่วยชู (2557) ได้ทำการศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด

4.ด้านประชาสัมพันธ์ ผลวิจัย พบว่า พบว่าผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรการบริหารส่วนตำบลนาเกียน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71, SD=.276$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในสถานที่ต่าง ๆ รองลงมาคือ มีการประกาศประชาสัมพันธ์ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างลงบนเว็บไซต์ มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างต่อเนื่อง ,มีการแจ้งให้ผู้ชำระภาษีทราบล่วงหน้าก่อนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ลำดับสุดท้าย สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ประภาพร พิชฌักหวาน(2563) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขต อำเภอบ้านแท่น พบว่า ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อเทียบกับ ปัจจัยด้านสถานที่, ด้านบุคลากรและด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ

5.ด้านมาตรการดำเนินงาน ผู้วิจัย พบว่า พบว่าผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรการบริหารส่วนตำบลนาเกียน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54, SD=.372$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการแจ้งรายละเอียดข้อมูลของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้กับผู้ใช้ภาษีได้ตรวจสอบทุกครั้งก่อนการประเมินภาษี รองลงมาคือ มีการออกสำรวจภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสม่ำเสมอ มีการออกหลักฐานหรือใบเสร็จรับเงินทุกครั้งหลังจากการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง , มีการเปิดเผยข้อมูล รายงานการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้กับประชาชนทราบทุกสิ้นปีงบประมาณ และมีเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนในการประเมินภาษีที่ดินและสิ่งปลูก ลำดับสุดท้าย

6. ความพึงพอใจรวมพบว่า ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยการจัดการด้านประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ, ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านมาตรการดำเนินงาน, และ ด้านสถานที่ เป็นลำดับสุดท้าย

และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียนจำแนกตาม ตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ,อายุ,ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน และอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัย ของ **จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556)** เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่นจังหวัดระนอง พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนองไม่ต่างกัน

การวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยด้านการจัดการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ โดยเมื่อปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์ขึ้น ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียนในครั้งนี้ ผลสรุปรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในรับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียนทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด จากทั้งหมด 5 ด้านนี้ เมื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยแล้ว ผลปรากฏว่าด้านสถานที่อยู่ในลำดับท้ายสุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความเหมาะสมสำหรับมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}= 3.90, SD=1.035$) เนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน อยู่ห่างไกลจากบางหมู่บ้าน และถนนหนทางค่อนข้างเดินทางลำบาก ดังนั้นเห็นควรเสนอผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไขในข้อนี้ เช่น การเพิ่มบริการออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับชำระภาษี ,การรับบริการชำระภาษีเคลื่อนที่ในหลากหลายพื้นที่ หรือ การปรับปรุงถนนหนทางในบางหมู่บ้าน เพื่อการเดินทางที่สะดวกมากยิ่งขึ้น หากจำเป็นอาจพิจารณาย้ายสถานที่ตั้งสำนักงาน โดยควรมีการสำรวจความคิดเห็นประชาชนและวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินการด้วยเช่นกัน

เมื่อทำการพิจารณาการวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยด้านการจัดการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกียน พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ เมื่อทำการวิเคราะห์ตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว

ส่วนใหญ่ผู้ชำระภาษีอยู่ในระดับการศึกษาประถมศึกษา ซึ่งผู้ที่จบระดับประถมศึกษาอาจต้องมีการประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจในเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมากยิ่งขึ้นและใกล้ชิดมากขึ้นแม้จะไม่ทั้งหมดแต่จากการสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลแล้วคนที่จบประถมศึกษาที่มีมากที่สุด ดังนั้นควรเสนอผู้บริหารในการให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ทำความเข้าใจเรื่องภาษีมากขึ้น เช่น การจัดอบรมโดยตรงมากยิ่งขึ้น หรือมีการแจ้งต่อผู้นำให้ประชาสัมพันธ์ให้กับชาวบ้านโดยตรง ลดการใช้แผ่นพับน้อยลงแจกเฉพาะคนที่อ่านออกเขียนได้ เพื่อลดต้นทุนวัสดุสำนักงานลง แต่ใช้วิธีเข้าถึงตัวประชาชนเพิ่มขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กาพกนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2567, จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/cjwu/article/view/95335>
- คณิต ดวงหัตถ์. (2538). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิรพงษ์ สุทธะมุสิก. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ละอุ่น จังหวัดระนอง. วิทยานิพนธ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีประกอบ พุทวงศ์. (2560). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล 33 ปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ. สืบค้นเมื่อ 16 กรกฎาคม 2567, จาก <https://ir.stou.ac.th/handle/123456789/11974>
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง. (2562). ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง. สืบค้นเมื่อวัน 25 กรกฎาคม 2567, จาก <http://www.fpo.go.th/main/>
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). สังคมและวัฒนธรรมไทย ค่านิยม ครอบครัว ศาสนา ประเพณี. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาพร พืชผักหวาน. (2563). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขต อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าอิสระบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2562.
- Kotler . (1997). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ. สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2567, จาก <https://servicearts.wordpress.com/การบริการ>