

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการใน
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ
อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

**Service Quality Affecting Satisfaction in Land and Building Tax
Collection of Ban Phue Subdistrict Administrative Organization,
Ban Phu District, Udon Thani Province**

ปุกณิศา แพงสา

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ
ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ
จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึง
พอใจของผู้ให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ
ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง กลุ่มประชากรที่ศึกษา
ได้แก่ผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 340 คน ตัวแปรที่นำมาศึกษาคือ ปัจจัยส่วน
บุคคล คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One way ANOVA) ทดสอบรายคู่ด้วย LSD
และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป ระดับ
การศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. อาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม มีรายได้ในช่วง 10,001 - 20,000
บาท โดยเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง
กัน ยกเว้นอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยคุณภาพการให้บริการ ด้านความ
เป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่
ผู้รับบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ส่วนความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการ
เอาใจใส่ผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดิน
และสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี อย่างมี
นัยสำคัญ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ABSTRACT

The purpose of this study entitled Service Quality Affecting Satisfaction in Land and Building Tax Collection of Ban Phue Subdistrict Administrative Organization, Ban Phu District, Udon Thani Province was to (1) examine the level of service quality influencing the satisfaction of service users in land and building tax collection; and (2) examine the level of satisfaction of service users toward land and building tax collection services. The population of the study consisted of 340 land and building taxpayers. The variables investigated included personal factors, service quality and satisfaction. Data were analyzed using descriptive statistics, namely frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistical techniques included the t-test, F-test (One-way ANOVA), Least Significant Difference (LSD) for pairwise comparisons, and multiple regression analysis.

The results indicated that the majority of respondents were female aged 51 years and above with an educational attainment at the secondary school or vocational certificate level engaged in agricultural occupations and earning a monthly income between 10,001–20,000 baht. Differences in gender education level occupation and monthly income did not result in statistically significant differences in satisfaction. However age differences were found to significantly affect satisfaction levels. Regarding service quality dimensions tangibility responsiveness, and assurance were found to have no significant effect on satisfaction. In contrast reliability and empathy were found to have a statistically significant influence on public satisfaction with land and building tax collection services provided by the Ban Phue Subdistrict Administrative Organization, Ban Phue District, Udon Thani Province

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Land and Building

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีผลใช้บังคับวันที่ 13 มีนาคม 2562 และให้เริ่มเก็บภาษีได้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป เป็นภาษีประเภทใหม่ที่น่าสนใจใช้ทดแทนการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้มานาน และไม่มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต จึงทำให้การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมีข้อจำกัดเกี่ยวกับฐานภาษี อัตราภาษี และการลดหย่อนภาษีที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันนั้น พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 จึงเป็นกฎหมายสำคัญตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งปฏิรูปโครงสร้างระบบภาษีทรัพย์สินของประเทศไทย ให้มีความทันสมัย

และเป็นสากลเช่นเดียวกับนานาชาติ และแก้ไขปัญหาโครงสร้างภาษีเดิมที่บังคับใช้มานาน การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามกฎหมายฉบับนี้ เป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องใช้ข้อมูลรูปแบบที่ดินและข้อมูลเอกสารสิทธิที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากกรมที่ดิน ใช้บัญชีราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากกรมธนารักษ์ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประกอบด้วย เจ้าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เจ้าของอาคาร ผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นทรัพย์สินของรัฐ และผู้มีหน้าที่ชำระภาษีแทนผู้เสียภาษี เช่น ผู้จัดการมรดก หรือทายาท ผู้จัดการทรัพย์สิน เป็นต้น ซึ่งภาษีที่จัดเก็บได้ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เมื่อจัดเก็บได้ก็ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยไม่ต้องนำส่งเป็นรายได้ของรัฐบาล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

อย่างไรก็ตาม การเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอาจกลายเป็นภาระหากขั้นตอนให้บริการยุ่งยาก ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขาดความรวดเร็วหรือความเอาใจใส่ในการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ หากประชาชนรู้สึกว่าการบริการซับซ้อน ไม่โปร่งใส หรือไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร อาจเกิดการลังเลในการปฏิบัติตาม หรือแม้กระทั่งการหลีกเลี่ยงภาษี ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเท่าที่ควร (Shelly ,1975)

จากเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาเป็นนักวิชาการคลังและปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในส่วนของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ จึงเห็นควรศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญจากประชาชนผู้รับบริการที่จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี สามารถดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นในระยะยาวต่อไป (Zeithaml, Parasuraman & Berry,1990)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เลือกใช้วิธีการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและอยู่ในฐานข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 539 ราย (ข้อมูล กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอ บ้านผือ จังหวัดอุดรธานี 5 สิงหาคม 2568)
2. ด้านพื้นที่การวิจัย ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นผู้ที่มีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ที่มาใช้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2568
4. ด้านตัวแปรการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย
 - 4.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ดังนี้
 - 4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
 - 1) เพศ
 - 2) อายุ
 - 3) ระดับการศึกษา
 - 4) อาชีพ
 - 5) รายได้ต่อเดือน
 - 4.1.2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 - 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
 - 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
 - 4) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
 - 5) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ
 - 4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย

- 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ช่องทางการให้บริการ
- 3) กระบวนการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการให้บริการภาครัฐ

รูปแบบการให้บริการของภาครัฐในปัจจุบัน เป็นการให้บริการที่เน้นที่ประชาชน ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ

การบริการในปัจจุบัน

การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะได้ระบุไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542, หน้า 5-9) โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน โดยประกอบไปด้วย 1) การจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน 2) การส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) การจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ และ 4) การลงทุน ทรพยากร สิ่งแวดล้อม และ ศิลปะวัฒนธรรม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550, หน้า 1-68)

ความหมายและความเป็นป็นมาของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เรียกกันโดยย่อว่า ภาษีที่ดิน เป็นภาษีที่จัดเก็บเป็นรายปี ตามมูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น บ้าน อาคาร ที่ครอบครอง ซึ่งผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของที่ดิน หรือผู้ครอบครอง หรือทำประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นทรัพย์สินของรัฐ จะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดเก็บ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2562 และเริ่มเก็บภาษีตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป อัตราภาษีจะคำนวณตามประเภทการใช้ประโยชน์ ซึ่งอัตราสูงสุดเมื่อรวมกันทั้งสิ้นต้องไม่เกินร้อยละสามต่อปีซึ่งรายได้ที่จัดเก็บจะนำไปพัฒนาพื้นที่ส่วนปกครองของตนเองและปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ทันยุคและกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติของแต่ละบุคคล มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทักษะ การตัดสินใจ หรือความพึงพอใจของบุคคลนั้น ๆ กล่าวคือ เป็นสิ่งที่ทำให้แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ในการรับรู้และตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายด้าน ดังนี้

1. เพศ คือความแตกต่างระหว่างผู้หญิงหรือผู้ชาย ซึ่งอาจทำให้แต่ละคนมีมุมมอง ความต้องการหรือพฤติกรรมที่ต่างกัน
2. อายุ คือช่วงวัยของแต่ละคนมีชีวิตนับตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีผลต่อประสบการณ์ มุมมอง และพฤติกรรมในการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคล
3. ระดับการศึกษา คือ ระดับของความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ทางการเรียนรู้ที่บุคคลได้รับจากสถาบันการศึกษาหรือการอบรม
4. อาชีพ คือ การประกอบอาชีพหรือกิจกรรมที่บุคคลทำเป็นประจำเพื่อหารายได้
5. รายได้ต่อเดือน คือ เงินที่แต่ละคนได้รับในแต่ละเดือนจากการทำงานหรือธุรกิจ

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่ง ได้แก่ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีพฤติกรรม การแสดงออกที่แตกต่างกันทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน องค์กรประกอบสำคัญเหล่านี้ที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรม การรับรู้และการตัดสินใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นว่าการตอบสนองต่อข้อมูลหรือบริการไม่เหมือนกันแม้จะอยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม เพราะฉะนั้นความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นข้อมูลที่หน่วยงานภาครัฐควรนำมาพิจารณาเพื่อออกแบบและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่มให้เหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความสามารถของหน่วยงานหรือบุคลากรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความสุภาพ การเอาใจใส่ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

(Parasuraman. Et. al., 1990 อ้างถึงใน น้าลิน เทียมแก้ว, 2561, หน้า 12) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยแบ่งคุณภาพการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือ การให้บริการ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันทีและผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

(Barry 1986 อ้างถึงใน วิลาสินี จงกลพีช, 2563, หน้า 6) ได้ให้ความหมายว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ขององค์ประกอบคุณภาพบริการ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอและการพึ่งพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความรู้และประสบการณ์ที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการและอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงานบริการ และการอธิบายขั้นตอนการรับบริการได้อย่างเข้าใจง่าย

7. ความเชื่อถือ (credibility) มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้รับบริการและการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถของผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามความคาดหวัง ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจหากได้รับการตอบสนองตามความต้องการจากผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวก เช่น ชอบพอใจ ประทับใจ หรือมีความสุข ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับประสบการณ์ หรือผลลัพธ์จากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยระดับความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับจริงกับที่คาดหวังไว้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่ายอมตาม แปลว่าควร เช่น พึงไปว่า ควรไป, หมายความจำเป็น แปลว่า ต้อง และคำว่าพอใจ หมายถึง สมใจ, ชอบใจ

(Shelly, 1975 อ้างถึงใน นันทรัตนภัส อัครฉวีภูฏกร, 2564, หน้า 21) ได้กล่าวไว้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่จะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลบซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขจะมีความสัมพันธ์กันอย่างสลบซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และยังคงคล้องกับ

อัจฉรา บุญชุม (2559) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะมีความประทับใจหรือไม่ประทับใจภายหลังจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ

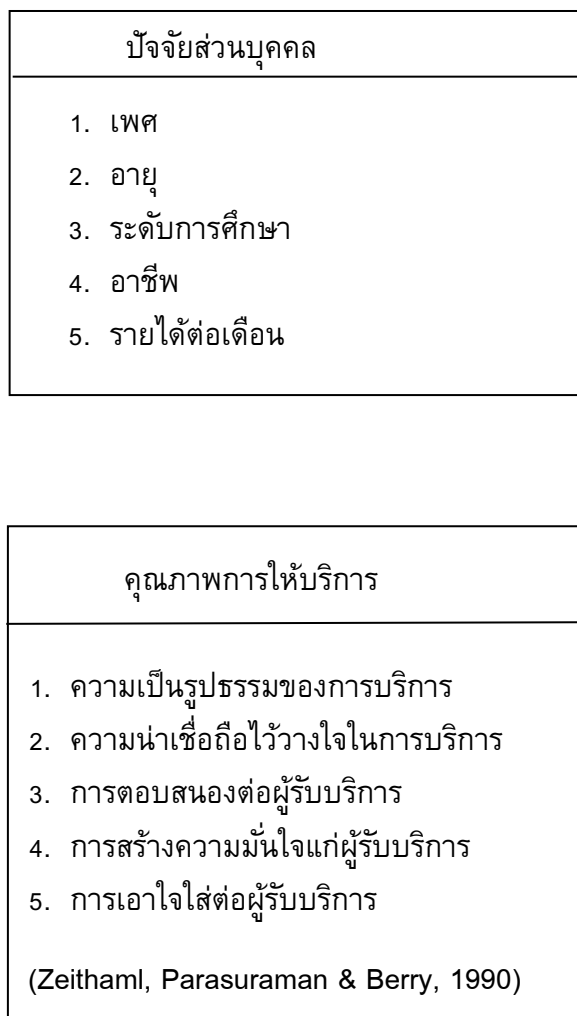
กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองจากการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจเมื่อสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมาย และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

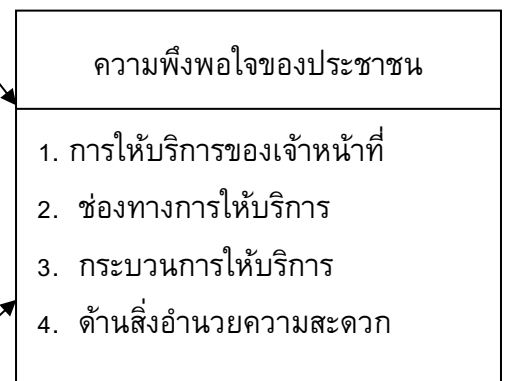
กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มีที่ดินอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ และอยู่ในฐานข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 539 ราย (ข้อมูล กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี 5 สิงหาคม 2568) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย กรณีทราบประชากร 539 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1976)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสอบถามผู้ใช้บริการจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ตอบเลือกตอบได้ข้อหนึ่ง ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. การเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 340 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. อาชีพเกษตรกร/กรรมกร และรายได้ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท มาใช้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี มากที่สุด

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 5 ด้านโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมาเป็นอันดับ แรก รองลงมาคือ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจในการบริการ และความเป็นรูปธรรมในการบริการ ตามลำดับ

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ลำดับขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง เหมาะสม สะอาด และเป็น ระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัยและเพียงพอ มีจุดบริการแบบครบ วงจร One Stop Service และมีจุดให้บริการหลายจุด ตามลำดับ

2) ความน่าเชื่อถือใ้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงานและหน้าที่อย่างชัดเจน มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้โดยใช้เวลาเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการ ให้บริการ ตามลำดับ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการ ปฏิบัติงานตรงต่อ เวลาที่กำหนด และมีช่องทางเพื่อการติดต่อสอบถามและให้ข้อมูลข่าวสารได้หลายช่องทาง เช่น Facebook, Line, E-mail, โทรศัพท์ ตามลำดับ

4) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญของงานไม่เลือกปฏิบัติ มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน ชัดเจน ครบถ้วน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ และจัดทำเอกสารและคู่มือสำหรับแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่าง ชัดเจน ตามลำดับ

5) การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีการติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี น่าเชื่อถือ และมีช่องทางรับฟัง ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะการให้บริการ ตามลำดับ

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ และ ช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กิริยามารยาท ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

2) ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ จำนวนช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอ และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ตามลำดับ

3) กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยตามสมมุติฐาน ดังนี้

1. สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมุติฐาน

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่ามีความแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้ ช่วงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าอายุ 51 ปีขึ้นไป จึงยอมรับสมมุติฐาน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมุติฐาน

อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมุติฐาน

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน

2. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อธิบายดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีอยู่ 2 ด้านที่มีผลในทางบวก คือด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสามารถนำผลการวิจัยนี้เพื่อใช้พัฒนาในองค์กรของตนเองได้ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ประชาชนผู้ใช้บริการต้องมาติดต่อ มีความสำคัญต่อการรับรู้ของประชาชนมาก เช่น ผู้สูงอายุอาจเข้าถึงการบริการออนไลน์ได้ยาก หากใช้สื่อดิจิทัลมากเกินไป ผู้สูงอายุอาจไม่เข้าใจเพราะมีความซับซ้อน แต่ถ้าหากให้เอกสารมากเกินไป วัยรุ่นจะรู้สึกวุ่นวายไม่ทันสมัย เพราะฉะนั้นสามารถนำปัจจัยเหล่านี้ประยุกต์ใช้ในแต่ละหน่วยงานของตนเองได้เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของงานได้

2) ปัจจัยในด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ในงานวิจัยนี้ผู้ศึกษาได้พบว่า ด้านที่ประชาชนพึงพอใจในทางบวกและถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากและทุกหน่วยงานสามารถเอาไปปรับใช้ได้ คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการและการเอาใจใส่ผู้รับบริการ เพราะผู้ใช้บริการจะพึงพอใจมากเมื่อไปติดต่อรับบริการเจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอ ทำงานรวดเร็ว มีขั้นตอนที่ชัดเจนและสามารถแก้ไขปัญหาได้ดี ไม่ต้องรอนาน มีความเอาใจใส่ไม่ถูกกละเลย รวมถึงเจ้าหน้าที่พูดจาดียิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่ายและช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบายใจและประทับใจ กล้าที่จะติดต่อกับหน่วยงานมากขึ้นสามารถสร้างความเชื่อมั่นของหน่วยงานได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1) แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม องค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านผือ ยังคงต้องพัฒนาและให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เช่น พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ มีจุดบริการเพิ่มในช่วงที่ประชาชนมารับบริการมากขึ้น การติดตามปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ของประชาชนเพื่อทำการแก้ไข และลงพื้นที่เพื่อพบปะกับประชาชน เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชนอย่างรอบด้าน

2) การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชนผู้ใช้บริการในการมาชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเท่านั้น แต่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ยังมีส่วนงานอื่นๆ ที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ ดังนั้นการศึกษารั้งต่อไป ควรศึกษาให้ครอบคลุมทุกส่วนงาน เพื่อให้ทราบข้อมูลความพึงพอใจในระดับองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). *สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). *คู่มือปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- นันท์ธนภัส อัครณัฐกร. (2564). *อิทธิพลคุณภาพการบริการของฝ่ายพัฒนานักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฝ่ายจัดเก็บรายได้ กองคลัง. (2568). *ฐานข้อมูลประชากรผู้มีหน้าที่ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2568*. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผือ.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พึงพอใจ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2568 จาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- วชิรวัช งามละม่อม. (2558). *แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2568 จาก https://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html
- วิลาสินี จงกลพีช. (2563). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

อัจฉรา บุญชุม. (2559). *คู่มือการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมควบคุมโรค*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรกราฟฟิคแอนด์ดีไซน์.

Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*: Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc

Toro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper.& Row

Ziethaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer reception*. New York: Free.