

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางเหนือ  
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

Service quality to affecting Tax collection of  
Yang Noeng Subdistrict Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province

วิราณี อินฟู

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางเหนือ อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางเหนือ อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไปใช้ในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษี ตามบัญชีรายละเอียดยุติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ประจำปีงบประมาณ 2564 ของเทศบาลตำบลยางเหนือ จำนวน 305 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมแล้วอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ยกเว้น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับเห็นด้วยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลด คือ 1) การให้ความมั่นใจต่อประชาชน 2) การเข้าใจและรู้จักประชาชน 3) การตอบสนองต่อประชาชน 4) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่วนระดับความคิดเห็นด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางเหนือ โดยรวมแล้วอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทภาษีที่ชำระที่ต่างกัน มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางเหนือ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางเหนือ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางเหนือ ที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, การจัดเก็บภาษี

## ABSTRACT

The research objective to 1) study service quality to affecting tax collection of Yang Noeng Subdistrict Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province. and 2) to gather various suggestions of the people about tax collection of Yang Noeng SubDistrict Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province to be used in the development of tax collection management to be more efficient. The sample in the study were citizens filing tax returns According to the account details of Land and Building tax and Sign Tax payers for fiscal year 2021 of Yang Noeng Subdistrict Municipality, amount 305. Statistics used in data analysis these are Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviations, One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

The results of research found People's opinions on Service Quality Overall, it's at Strongly Agree. If considering each aspect, it was found that all aspects Service Quality is at a Strongly Agree except Reliability is at Agree. Sort by average from highest to lowest is Assurance, Empathy, Responsive, Tangibles and Reliability. As for the opinion on Tax collection of Yang Noeng Subdistrict Municipality Overall, it's at Strongly Agree.

The results of Hypothesis test found People of different Sexes, Ages, Jobs and Types of Taxes paid to affecting Tax collection of Yang Noeng Subdistrict Municipality, Overall, no different with the statistical significance at 0.05. As for Service Quality to affecting Tax collection of Yang Noeng Subdistrict Municipality, Overall, no different except Reliability.

**Keywords :** Service Quality, Tax Collection

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นหน่วยงานราชการที่มีความเป็นอิสระในการปกครอง เป็นผลมาจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลไปสู่ท้องถิ่น ซึ่งการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงเจตนาารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560, หน้า 74) อีกทั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานราชการที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้นคุณภาพในการให้บริการจึงถือเป็นข้อบ่งชี้อย่างหนึ่งในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

เทศบาลตำบลยางเนิ้ง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคล เทศบาลมีอำนาจในการให้บริการประชาชน และมีอำนาจในการจัดเก็บภาษีในเขตของตนเอง กล่าวคือ มีระบบในการจัดหารายได้ และค่าใช้จ่ายเพื่อให้บริการประชาชนในท้องถิ่น และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รัฐบาลมีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินการของเทศบาลให้ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น ซึ่งรายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเอง มาจากภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น

ด้วยพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2562 เว้นแต่การจัดเก็บภาษีสำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป และให้ยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่เดิม ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติออกกฎกระทรวงกำหนดอัตราภาษีป้าย พ.ศ. 2563 ออกมาใหม่ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป นั้น จะเห็นได้ว่าเป็นการปฏิรูปโครงสร้างระบบภาษีให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของการแก้ไขปัญหาที่ดินรกร้างให้มีการนำมาใช้ประโยชน์ การลดความเหลื่อมล้ำระหว่างคนรวยและคนจน และอัตราภาษีป้ายเดิมได้ใช้มาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและลักษณะของป้ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

เทศบาลได้ดำเนินการให้บริการจัดเก็บภาษีตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามกฎหมาย และปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้ใหม่ดังที่กล่าวข้างต้น ซึ่งเทศบาลพบว่าปัจจุบันเกิดการขยายตัวของอาคารที่อยู่อาศัย ร้านค้า บริษัทต่าง ๆ และเกิดความเจริญมากยิ่งขึ้น ประกอบกับเทศบาลได้นำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ เพื่อทราบแนวเขตการปกครอง การตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ภาษี แต่ก็ยังพบกับปัญหาการให้ข้อมูลของประชาชน เช่น การย้ายที่อยู่อาศัย การยกเลิกป้าย ย้ายร้าน เปลี่ยนเบอร์โทรแล้วไม่แจ้งข้อมูลให้เทศบาลทราบ ส่งผลให้การ

แจ้งข้อมูลเพื่อเสียภาษีเกิดความล่าช้า การจัดเก็บภาษีคงค้าง หรือบางรายได้รับแบบแจ้งแล้วแต่ไม่มาชำระภาษีตามกำหนด บางรายมาติดต่อขอลดภาษีจากที่เจ้าหน้าที่ได้ประเมินไว้แล้วให้ลดลงอีก การออกไปเก็บข้อมูลภาษี บางครั้งประชาชนไม่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล จึงทำให้ข้อมูลเกิดความผิดพลาดได้ อีกทั้งกฎหมายที่บังคับใช้ใหม่อาจมีความยุ่งยาก ทั้งในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ในที่ดิน ซึ่งต้องใช้รูปแบบที่ดิน ข้อมูลเอกสารสิทธิที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง เพื่อใช้เป็นราคาประเมิน และอัตราภาษีป้ายที่ปรับเปลี่ยน ตลอดจนความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้ความรู้และอธิบายให้ประชาชนได้รับทราบ อีกทั้งได้มีพระราชกฤษฎีกาลดภาษีสำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้างบางประเภท (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 เป็นต้นไป โดยให้ลดจำนวนภาษีในอัตราร้อยละ 90 ของจำนวนภาษีที่คำนวณได้ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพความจำเป็นทางเศรษฐกิจ และบรรเทาผลกระทบของประชาชนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด 19) จึงทำให้การจัดเก็บภาษีของเทศบาลประสบกับปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ บางครั้งจัดเก็บภาษีได้ไม่เป็นที่พอใจตามเป้าหมาย ดังนั้น เทศบาลจึงต้องมีการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการรับชำระภาษีช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด 19) โดยประชาชนสามารถชำระภาษีด้วยการโอนเงินเข้าบัญชีของเทศบาลได้

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางน่อง สำหรับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้ายเท่านั้น เนื่องจากการปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้ายใหม่ โดยผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ว่ามีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางน่องอย่างไร และนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชน มาพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ไปใช้ในการพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) อาชีพ และ 4) ประเภทภาษีที่ชำระ ที่ต่างกัน มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางน่องที่แตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อประชาชน 4) การให้ความมั่นใจต่อประชาชน 5) การเข้าใจและรู้จักประชาชน มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่งที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษี ตามบัญชีรายละเอียดผู้ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม พ.ศ. 2563 – 30 กันยายน พ.ศ. 2564) ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,293 คน

### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร

#### 2.1 ตัวแปรต้น (Independent variables) ประกอบด้วย

- 1) ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และประเภทภาษีที่ชำระ
- 2) คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อประชาชน การให้ความมั่นใจต่อประชาชน และการเข้าใจและรู้จักประชาชน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ การจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

### 3. ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1988 อ้างถึงใน เพ็ญนภา จรัสพันธ์, 2557, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการ และการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL

Parasuraman. et al. (1990 อ้างถึงใน น้าลิน เทียมแก้ว, 2561, หน้า 12) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะ คุณภาพการบริการ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและ สถานที่ งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ เป็นต้น
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงตามการ สื่อสารที่ นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจาก ผู้รับบริการ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือ การให้บริการ ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ให้บริการ ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการ ได้ทันที และผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการ ได้รับ บริการที่ดี
5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ ผู้รับบริการ แต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือน และ ความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้าง ความพึงพอใจ

#### การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (อ้างถึงใน นภาพร จุฑานุตร, 2557, หน้า 2) ให้ความหมายว่า ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลเก็บจากราษฎร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทน โดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

ตามที่รัฐบาลได้มีการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการ จัดเก็บภาษีเอง เพื่อที่จะสามารถดำเนินกิจกรรมตามอำนาจหน้าที่โดยไม่พึ่งพาเงินอุดหนุนหรือ เงินที่รัฐบาลจัดสรรให้ หรือพึ่งพาน้อยลง ประกอบด้วย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย อาคารพาณิชย์ ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้าง และภาษีป้าย เท่านั้น

1. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากพื้นดิน และให้หมายความ รวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โรงเรือน อาคาร ดึก หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ที่บุคคล อาจจะใช้อยู่อาศัยหรือใช้สอยได้ หรือที่ใช้เป็นที่เก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมหรือ พาณิชยกรรม และให้หมายความรวมถึงห้องชุดหรือแพที่บุคคลอาจใช้อยู่อาศัยได้หรือที่มีไว้เพื่อ หาผลประโยชน์ด้วย (พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, 2562, หน้า 23)

2. ภาณีป้าย หมายถึง ภาณีที่จัดเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึกหรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น (พระราชบัญญัติภาณีป้าย, 2510, หน้า 2)

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาณี ตามบัญชีรายละเอียดผู้ชำระภาณีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาณีป้าย ประจำปีงบประมาณ 2564 (1 ตุลาคม พ.ศ. 2563 – 30 กันยายน พ.ศ. 2564) ของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,293 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง (Samples Size) โดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane) จำนวนทั้งสิ้น 305 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อประชาชน 4) การให้ความมั่นใจต่อประชาชน 5) การเข้าใจและรู้จักประชาชน เป็นแบบปลายปิด (Close ended question) จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านการจัดเก็บภาณีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบปลายปิด (Close ended question) จำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนเกี่ยวกับการจัดเก็บภาณีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire)

### การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ชำระภาณีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ -Coefficient) ซึ่งแบบสอบถาม ได้ค่า  $\alpha$ -

Coefficient เท่ากับ 0.910 โดยการใช่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ถือว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และประเภทอาชีพที่ชำระ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ความเห็นด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม และหากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) และใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 305 คน การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 57 มีอายุระหว่าง 45 ปีขึ้นไป จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 ส่วนใหญ่ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า โดยรวมแล้วอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.58, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจต่อประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.71, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34) รองลงมาคือ ด้านการเข้าใจและรู้จักประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.62, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.59, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44)

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง พบว่า โดยรวมแล้วอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.67, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามพบว่า ทุกข้อคำถาม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การทดสอบสมมติฐาน จำแนกเป็นรายข้อ สรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทอาชีพที่ชำระ ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 1 สรุปได้ว่าลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง

2. คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สรุปได้ว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อประชาชน ด้านการให้ความมั่นใจต่อประชาชน และด้านการเข้าใจ และรู้จักประชาชน ไม่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทอาชีพที่ชำระ ที่ต่างกัน มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า ประชาชนไม่ว่าจะเพศชาย หรือหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่างเท่าใด ประกอบอาชีพอะไร และชำระภาษีที่แตกต่างกันออกไป ก็ไม่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าเทศบาลตำบลยางหนึ่งมีระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และมีการตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จทุกครั้ง

คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อประชาชน 4) การให้ความมั่นใจต่อประชาชน 5) การเข้าใจ และรู้จักประชาชน มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางหนึ่ง ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าเทศบาลตำบลยางหนึ่ง มีบัตรคิวในการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และสถานที่ชำระภาษีมีความ

เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีที่นั่งให้ประชาชนระหว่างที่รอชำระภาษี มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอ และมีน้ำดื่ม กาแฟให้บริการ

2) ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และมีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางน่อง ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าเทศบาลตำบลยางน่อง มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ แต่ขั้นตอน และระยะเวลาในการชำระภาษียังไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน ซึ่งอาจจะมีส่วนที่ประชาชนมาชำระภาษีกันมากจึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการไม่เพียงพอ เกิดความล่าช้า และประชาชนรอนาน อีกทั้ง ประชาชนก็ยังเกิดความไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนได้เป็นอย่างดีหรือไม่

3) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางน่อง ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าเทศบาลตำบลยางน่อง มีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

4) ด้านการให้ความมั่นใจต่อประชาชน พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางน่อง ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าเทศบาลตำบลยางน่อง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ คือไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีทักษะ ไหวพริบ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5) ด้านการเข้าใจ และรู้จักประชาชน พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางน่อง ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าเทศบาลตำบลยางน่อง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง สามารถตอบคำถามของประชาชนอย่างตรงไปตรงมา และนุ่มนวล และเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจ และรับรู้ถึงความต้องการของประชาชน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสาร และเพิ่มความเชื่อถือว่าไว้วางใจให้กับประชาชน เทศบาลควรมีขั้นตอน และระยะเวลาในการชำระภาษีที่รวดเร็วเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน และเพิ่มช่องทางการชำระภาษีให้มากกว่าเดิม เทศบาลควรพิจารณาส่งเสริมด้านนวัตกรรมในการให้บริการให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การชำระภาษีแบบออนไลน์ โดยชำระผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลผ่านทางไลน์ หรือแอปพลิเคชันของเทศบาล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้หลาย

ช่องทาง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยมีการประชาสัมพันธ์หรือออกพื้นที่ เพื่อกระจายข่าวสารเกี่ยวกับภาษีหากมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง กฎหมายใหม่ ๆ อีกทั้ง เทศบาลควรมีการจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การรักษา ข้อมูลของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ เชื่อถือได้ไว้วางใจได้ และสร้างความ ประทับใจให้แก่ประชาชนมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1) ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มี ผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาความรู้สึก นึกคิดตามบริบทต่าง ๆ ของประชาชน และนำผลการวิจัยไปพัฒนาการบริหารการจัดเก็บภาษี ต่อไป

2) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ยางนึ่ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปพัฒนาการบริการ สาธารณะของเทศบาลต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

ณรงค์ เครือมิ่งมงคล, ภัคดี โพธิ์สิงห์ และยุภาพร ยุภาศ. (2564). คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม. 8 (1), 181-191.

เทศบาลตำบลยางนึ่ง. (2564). สถิติประชากรจากทะเบียนบ้านและจากทะเบียนบ้านภายในเขต เทศบาลตำบลยางนึ่ง ประจำปีเดือน กันยายน 2564. ค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564, จาก [http://www.theyang.go.th/oldversion/img\\_update/download/349\\_3086\\_SEP%2064.pdf](http://www.theyang.go.th/oldversion/img_update/download/349_3086_SEP%2064.pdf)

เทศบาลตำบลยางนึ่ง. (2564). รายละเอียดผู้ชำระภาษี (กค.1) ประจำปี พ.ศ. 2564. งาน พัฒนารายได้ : กองคลัง, อัดสำเนา.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ ครั้งที่ 18. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.

นภาพร จุฑาบุตร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ รัฐศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. รายงานการวิจัยสำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. ค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2563). กฎกระทรวง กำหนดอัตราภาษีป้าย พ.ศ. 2563. ค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564, จาก [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/A/098/T\\_0018.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/A/098/T_0018.PDF)
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562). พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562. ค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564, จาก [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/030/T\\_0021.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/030/T_0021.PDF)
- ราชกิจจานุเบกษา. (2564). พระราชกฤษฎีกา ลดภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างบางประเภท (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564. ค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564, จาก [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2564/A/006/T\\_0001.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2564/A/006/T_0001.PDF)
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542. ค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2542/A/009/1.PDF>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2510). พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510. ค้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564, จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%C004/%C004-20-9999-update.pdf>