

Service Quality affecting satisfaction in land and building tax collection of Khon Kaen Municipality , Amphoe Mueang , Khon Kaen Province

Auttapon Bubpa¹ & Thitaree Sirimongkol²

Received
19/01/2023

Reviewed
01/03/2023

Revised
05/03/2023

Accepted
10/03/2023

Abstract

The purpose of this study was to study the service quality affecting the satisfaction of land and building tax collection services of Khon Kaen Municipality, Nai Mueang Subdistrict, Mueang District, Khon Kaen Province. This study is an estimative research. A 5-level estimation questionnaire was used as a research instrument. The sample group consisted of 200 people who had land and buildings in Khon Kaen municipality. Statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that most of the samples were female, aged between 40-49 years old, holding a diploma or high vocational certificate with average monthly income between 20,001-30,000 baht. Service quality in land and building tax collection service, Trustworthiness aspect, The concrete of the service aspect, Responding to service recipients aspect, Regarding the confidence towards service recipients aspect and Knowing and understanding the service recipients aspect, it was found that the average was at a high level and the quality of land and building tax collection service was satisfactory in the collection service with statistical significance at the 0.05 level. The quality of land and building tax collection services in all 5 areas can jointly affect satisfaction in land and building tax collection services 57.09 percent.

Keywords: Service quality, satisfaction, land and building tax collection

¹ Northeastern University, Email- auttaponbubpa@gmail.com

² Northeastern University, Email- auttaponbubpa@gmail.com

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครขอนแก่นตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

อรรถพล บุปผา³ และฐิติริย์ ศิริมงคล⁴

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประมาณ โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-49 ปี การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คุณภาพการให้บริการในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทั้ง 5 ด้านสามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ได้ร้อยละ 57.09

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

³ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, Email- auttaponbubpa@gmail.com

⁴ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, Email- auttaponbubpa@gmail.com

บทนำ

พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ประกาศมีผลบังคับใช้พระราชบัญญัตินี้ตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ.2562 ที่ผ่านมา ซึ่งกฎหมายดังกล่าวกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเริ่มบังคับจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2563 โดยยกเลิกกฎหมายฉบับเดิมซึ่งบังคับใช้มานานคือพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2475 และได้กำหนดบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 แทนนั้น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นตามพระราชบัญญัตินี้ ภาษีที่จัดเก็บได้ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ถือว่าเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น กฎหมายฉบับนี้เป็นกฎหมายสำคัญตามนโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นปฏิรูปโครงสร้างระบบภาษีทรัพย์สินของประเทศไทยให้มีความทันสมัยและเป็นสากลเช่นเดียวกับนานาประเทศ และแก้ไขปัญหาโครงสร้างภาษีแบบเดิมที่บังคับใช้มาเป็นเวลานานโดยที่การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามกฎหมายนี้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องใช้เป็นข้อมูลเอนดที่ดินและข้อมูลเอกสารสิทธิและนิติกรรมในการถือครองที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากกรมที่ดิน ใช้บัญชีรายการราคาประเมินที่ดินราบแปลงและราคาประเมินสิ่งปลูกสร้างจากกรมธนารักษ์ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อมูลให้มีความพร้อมในการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

การจัดเก็บภาษีจากการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีทั้งสิ้น 2 ประเภท ประกอบไปด้วย พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 และพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510 แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติภาษีป้าย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2534 ประกาศกฎกระทรวงกำหนดอัตราภาษีป้าย พ.ศ.2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการจัดเก็บภาษีจากการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สินในท้องที่ให้เป็นระบบและเป็นธรรมมากขึ้น เพื่อกระตุ้นการใช้ประโยชน์ในที่ดิน ทำให้การกระจายอำนาจการถือครองที่ดินจากนายทุน เกิดการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสร้างความเป็นธรรมและมีมาตรฐานให้กับผู้เสียภาษี รวมถึงเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำไปบริหารจัดการในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นด้วย ในการประกาศและบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ต้องอาศัยมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างรวมถึงความพร้อมของผู้ใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 รวมทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยีมาสนับสนุนในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการบังคับใช้ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สำนักงานคลังเทศบาลนครขอนแก่น
- 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สำนักงานคลังเทศบาลนครขอนแก่น
- 3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน สำนักงานคลัง เทศบาลนครขอนแก่น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า ภาษีที่ดิน เป็นภาษีที่จัดเก็บเป็นรายปีตามมูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น บ้าน อาคาร ที่ครอบครอง โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาล เมืองพัทยา กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดเก็บ โดยอัตราภาษีจะคำนวณตามประเภทการใช้ประโยชน์ ซึ่งอัตราสูงสุดที่เป็นไปได้อยู่ที่ร้อยละ 3% ของมูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

สิ่งปลูกสร้าง หมายความว่า ตึก อาคาร โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างที่มีความคงทนถาวรอย่างอื่นที่บุคคลสร้างขึ้นอาจเข้าพักอาศัยหรือใช้ประโยชน์ได้ หรือที่ใช้เป็นที่ประกอบกิจการค้า เก็บสินค้า หรือใช้ประกอบการทางอุตสาหกรรมหรือประกอบการทางพาณิชย์กรรม และให้ความหมายรวมถึงห้องชุด อาคารชุด หรือคอนโด ตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุดที่ได้ออกหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุดแล้ว หรือแพคเกจขึ้นบุคคลอาจใช้อาศัยได้หรือที่มีไว้เพื่อหาผลประโยชน์ด้วย

ความหมายของภาษี

Thammano, A. (2005) ได้ทำการศึกษาและให้แนวคิดไว้ว่าภาษีอากรที่ดำเนินการจัดเก็บนั้นเป็นการจัดเก็บเพื่อหารายได้ให้แก่รัฐบาลเพื่อใช้ในการดำเนินการทางด้านบริหารต่าง ๆ โดยมีลักษณะสำคัญ 2 ประการคือการบังคับเก็บภาษีจากประชาชนและไม่มีผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

Pipatsaretham, K. (2003) ได้ให้คำนิยามของภาษีอากรไว้ว่า ภาษีอากรที่รัฐบาลเรียกเก็บแบ่งออกเป็นสองแนวทาง ดังนี้

- 1.ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลกำหนดขึ้นและบังคับเก็บจากประชาชนเพื่อนำมาใช้เพื่อพัฒนาสังคมส่วนในส่วนรวม โดยการจัดเก็บเป็นรูปแบบเงินโดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงให้แก่ผู้เสียภาษี
- 2.ภาษี คือ เงินที่จัดเก็บได้ หรือ ทรัพย์สินอื่นที่แทนเงินที่ได้จากประชาชนหรือเอกชนส่งเข้าสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นเป็นการกู้ยืมเงินและการบริการหรือการขายสินค้า

Pochananurat, O. (2000) ได้ทำการศึกษาและให้คำนิยามถึงความหมายของคำว่าภาชี
อากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลหรือภาครัฐดำเนินการบังคับจัดเก็บจากประชาชนเพื่อนำมาดำเนินการใช้ใน
ประโยชน์ในส่วนรวมโดยผู้เสียภาษีไม่รับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์โดยตรงจากรัฐบาล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Chalermchirarat, W. (2000) คือกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบการให้บริการ
จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยเป็นบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้อง
ได้ยาก

Shelly (1975) ได้ให้นิยามให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นของ
มนุษย์แบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางลบและความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางบวก

Robert-Lombard (2009) และ (Kotler.1999) ได้ให้นิยามของความหมายของความ
พึงพอใจเกี่ยวกับผู้บริโภคไว้ว่าเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความหวังของผู้บริโภคที่ใช้สินค้าหรือใช้บริการ
และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการได้ใช้จริง

เลิฟล็อก (Lovelock. 2006) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ เป็นกิจกรรมในทางด้าน
เศรษฐกิจที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอื่น

เศรษฐกิจที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอื่น

การวัดคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับการวัดคุณภาพการบริการนั้น ได้มีผู้วิจัยหลายท่านทำการศึกษาและกล่าวถึง
ดังต่อไปนี้ (Parasuraman.1985:41) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การวัดคุณภาพของด้านการบริการของ Brown,
Churchill, and Peter (BCP) คำกล่าวในด้านจิตวิทยาที่มีต่อทางเลือกของผลคะแนนที่ได้ไม่ต่างกันนั้น
โต้แย้งได้ โดยความคิดยังโต้แย้งถึงว่ากรอบความคิดของโมเดล ในด้านคุณภาพบริการนั้นได้เสนอเป็น
ตัวเลือกในการพิจารณาและตรวจสอบวินิจฉัยได้อย่างหลายแนวทางกว่า PZB ได้โต้แย้งถึงข้อวิจารณ์เบื้องต้น
ของ BCP ไปที่กระบวนการพิจารณาการรองรับความคิดต่อผลคะแนน (การรับรู้-ความคาดหวัง) จาก
โมเดลด้านคุณภาพบริการไปถึงด้านคุณภาพในการบริการที่เป็นแนวทางการปฏิบัติว่าคำกล่าวที่ว่าความ
ไม่สมบูรณ์ของด้านจิตวิธีเนื่องจากสูตรความแตกต่างของคะแนนที่ได้นั้นไม่ได้เลวร้ายอย่างที่ทาง BCP
ได้อ้างไว้และความหลากหลายในการตรวจวินิจฉัย มีความถูกต้องกว่าการวัดโดยแยกการรับรู้และความ
คาดหวังด้านความน่าเชื่อถือผลการวิจัยจากการศึกษาจากหลายตัวอย่างและหลากหลายหน่วยงานของ
PZB พบว่าโมเดลคุณภาพบริการ มีความน่าเชื่อถือสูงในส่วนของการเที่ยงตรงเชิงจำแนกและได้
กำหนดคุณลักษณะ 10 ประการ ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการอันได้แก่

1.การสัมผัสได้ (Tangibility) คือ ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถจับต้องได้
เช่น วัสดุ อุปกรณ์ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2.ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือในมาตรฐานการบริการและมีความถูกต้อง

3.การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความเต็มใจให้ความช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้ว

4.ความสุภาพ (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อมมีอัธยาศัยดีและการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ

5.ความสามารถ (Competence) บุคลากรมีลักษณะ ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

6.ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ (Credibility) ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์น่าเชื่อถือ ใส่ใจและ มีความจริงใจในการบริการ

7.ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าจะต้องได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการปราศจากความเสี่ยงใด ๆ เช่น ปลอดภัยจากโรคติดต่อ ปลอดภัยจากอาวุธต่าง ๆ ในการเข้ามาใช้บริการ

8.การเข้าถึงบริการ (Accessibility) มีความง่ายในการเข้าถึงและการติดต่อในการให้บริการ

9.การติดต่อสื่อสาร (Communication) สามารถติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายและการรับฟังปัญหาจากลูกค้าเสมอ

10.ความเข้าใจในลูกค้า (Understanding the Customer) เป็นการพยายามทำความรู้จักกับลูกค้า และเข้าใจถึงความต้องการแท้จริงของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกทัศนคติในทางบวก เป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุขปราศจากความเครียด โดยหากต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนก็จะทำให้เกิดความเครียดลดน้อยลง และเมื่อความเครียดลดน้อยลงก็จะทำให้ความพึงพอใจเกิดขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) หมายถึง การตัดสินใจของผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับอย่างไร (Oliver, 1997) หากผู้ให้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจก็ยินดีที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการ และจะพิจารณาให้การอุปถัมภ์ผู้ให้บริการเป็นตัวเลือกในอันดับแรกเมื่อต้องการ นอกจากนี้จะแสดงออกโดยพฤติกรรมความชอบที่จะไม่เปลี่ยนแปลงไปใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นถึงแม้ว่าจะมีความพยายามจูงใจด้วยปัจจัยทางด้านการตลาดก็ตาม ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

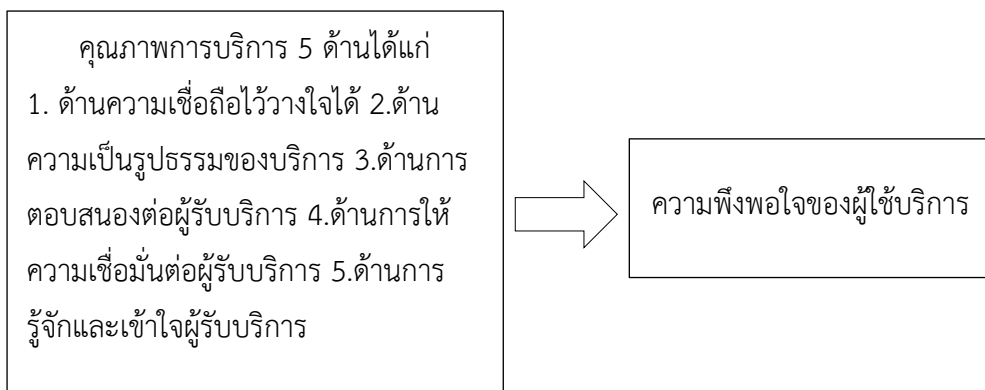
Thadathitikorn, K. (2019) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
ป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันโดยคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการใน ด้านความเป็นรูปธรรมของ
การบริการส่งผลอย่างมีนัยสัมพันธ์ต่อกันส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Srisantisuk, S. et al. (2022) คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ
ต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ด้าน
ความน่าเชื่อถือวางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการ
ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

Kookkaew, P. (2022) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการ
ให้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่งผลทางสถิติอย่างมี
นัยสำคัญต่อกันใน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีความสัมพันธ์
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการจัดเก็บภาษีที่ดิน
และสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จากการศึกษา
ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการ
ศึกษาวิจัยซึ่งประกอบด้วยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยและวิธีการศึกษาค้นคว้าดังนี้

ประชากร คือประชาชนที่มีที่ดินอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่นและอยู่ในฐานข้อมูลทะเบียน ของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้หลักกำหนดกลุ่มตัวอย่าง Siddiqui (2013) ที่ระบุว่ากลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 15-20 กลุ่มตัวอย่างต่อ 1 ตัวแปรทำนาย จึงมีกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 200 ตัวอย่าง พื้นที่การวิจัย สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยศึกษามีดังต่อไปนี้

- 1.ตัวแปรอิสระ (Indecent Variables) ได้แก่ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มี 5 ด้าน ดังนี้
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
- 2.ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและ ตรวจสอบข้อคำถามครอบคลุมของเนื้อหาและสอดคล้องกับหัวข้อที่วิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำกลับมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะ จากนั้นนำไปทดลองแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงจำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่นได้ค่าเท่ากับ 0.984 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน ได้รับกลับคืนจำนวน 212 คน และผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามพบว่า มีแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด ที่มีความสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ในการประมวลผลได้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครขอนแก่นใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครขอนแก่นใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์ถดถอยของพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 61.5 มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 38.5 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 116 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 58.0 มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 42.5

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครขอนแก่น

ระดับคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครขอนแก่น ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ดังนี้ การบริการที่ท่านได้รับตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจกับการบริการที่ท่านได้รับ ($\bar{X} = 4.54$) ท่านได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) และท่านพึงพอใจกับบรรยากาศในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.107	.251	.425	.671
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (x_1)	.327	.077	4.272	.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (x_2)	.080	.071	1.123	.263
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (x_3)	.322	.073	4.426	.000
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (x_4)	.109	.070	1.553	.122
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (x_5)	.156	.078	2.003	.047
$r = .617$ Adjusted $R^2 = .607$ $R^2 = .785$ SE = .33582				

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .322 , .327 , .156 , 109 และ .107 ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครขอนแก่น ได้ร้อยละ 57.09 และสามารถเขียนในรูปสมการทำนายได้ดังนี้ คือ

$$y = .327 X_1 + .322 X_3 + .156 X_5 + .109 X_4 + .080 X_2$$

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญดังนี้ คือ คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ตามน้ำหนักความสำคัญ ดังนี้

1.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนมีแบบแผน ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยทุกคนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถแนะนำและอธิบายให้เข้าใจและ สามารถนำไปปฏิบัติตามได้ การปฏิบัติงานมีความถูกต้องชัดเจนสามารถตรวจสอบได้เป็นไปตาม ระเบียบข้อกฎหมาย มีการจัดทำเอกสารคู่มือประชาสัมพันธ์ สำหรับแนะนำถึงขั้นตอนตัวอย่างที่ ให้บริการอย่างชัดเจน การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน มีความชัดเจน ถูกต้องครบถ้วนสามารถ ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับ Kapanich, P. (2011) พบว่า ด้านบุคลิกภาพการให้บริการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ซื่อตรงคล่องแคล่วแสดงกิริยาวิจา สุภาพต่อผู้มาติดต่องาน ปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่น ในตนเอง

2.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นเห็น และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างดี เจ้าหน้าที่มี การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนมีหลักการและเหตุผล มีความน่าเชื่อถือ มีการติด ประกาศประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่นประกาศขั้นตอน และระยะเวลาในการ ให้บริการ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) พบว่าผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของ การบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) คือประสบการณ์ที่ได้รับหลังจากที่ได้ใช้บริการเกิดคำความพึงพอใจซึ่ง ก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้เข้ารับบริการแล้ว (Na Ayuthaya, T., 2004 : 183-186) ในด้าน Access (ความสะดวก) คือ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

3.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้โดยใช้เวลาน้อยสั ประสิทธิภาพ มีการกำหนดระยะเวลาในการบริการที่ชัดเจน ในแต่ละขั้นตอนในการดำเนินงาน มีการ กำหนดผู้รับผิดชอบงานและหน้าที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการรายงานผลการดำเนินงานประจำปี ให้ หน่วยงาน อื่น ๆ ทราบ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ผลการศึกษาพบว่า จากการที่ลูกค้าเข้ารับบริการและมีการประเมินคุณภาพ ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ เรียกว่า “คุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service) คือประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นหลังจากลูกค้าได้เข้ารับการ บริการ (Na Ayuthaya, T., 2004 : 183-186) ในด้าน Access (ความสะดวก) คือ สามารถในการให้บริการที่ เข้าถึงง่ายไม่ยุ่งยากมีความสะดวกรวดเร็ว

4.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการที่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีใจบริการและมีความ

กระตือรือร้น เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ ในการให้บริการเป็นอย่างดี มีช่องทางเพื่อการติดต่อสอบถามและให้ข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายช่องทาง เช่น Facebook, Line, E-mail, โทรศัพท์ เป็นต้น การปฏิบัติงานที่มีความตรงต่อเวลาและตามระยะเวลาที่กำหนด ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kanwet, S. (2016) เรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ

5.ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีจุดบริการหลายจุด มีจุดให้บริการแบบครบในจุดเดียว แบบ One Stop Service มีเครื่องมือในการสนับสนุนให้บริการอย่างครบครันรวมถึง การบริการมีจุดบริการรับ – ส่งพัสดุเอกสาร และป้ายประชาสัมพันธ์บอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน อาคารสถานที่สะอาด กว้างขวาง เหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Kanwet, S. (2016) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1.ฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความถูกต้องเป็นปัจจุบันและมีแหล่งที่มาของข้อมูลอย่างชัดเจนมีความน่าเชื่อถือเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้มาใช้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

2.ควรมีจุดบริการประชาสัมพันธ์แก่ผู้เข้ามาใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและเพิ่มช่องทางการบริการแบบครบวงจร แบบ One Stop Service ให้บริการหลายจุดให้บริการเพื่อไม่ต้องรอคิวนาน

3.ควรมีช่องทางออนไลน์ในการติดต่อประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

Reference

- Kanwet, S. (2016). Personnel's satisfaction towards financial services. *Mahasarakham Hospital Journal*, 13(3), (September - December)
- Kapanich, P. (2011.) *Characteristics of financial and accounting staff at educational institutions in Samut Sakhon Province*. Bangkok : Siam University.
- Kookkaew, P. (2022). Quality of Service Affecting Customer Satisfaction, Provincial Electricity Authority, Suphan Buri Province. *Sripatum Chonburi Journal*, 17(2), 55-63.

- Na Ayuthaya, T. (2004). *Marketing for Services: Concepts and Strategies*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality And its implications for future reseaech. *Journal of Marketin*, 1, p.44
- Shelly, Maynard W. (1975). *Responding to Social Chang*. Pennsylvania : Dowder, Hutchison Press.
- Srisantisuk, S. et al. (2022). Service quality and international student satisfaction towards educational services of Khon Kaen University. *Journal of Humanities and Social Sciences Nakhon Phanom University*, 10(1) 64-72
- Thadathitikorn, K. (2019). Service quality that affects the satisfaction of sign taxpayers in the Thonburi office area. Bangkok. *Journal of Business Administration and Social Sciences. Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University*, 2(3), 14-27

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 10 (2) : พฤษภาคม-สิงหาคม 2566

Journal of Research and Development Institute, Rajabhat Maha Sarakham University, 10 (2) : May-August 2023
