

การศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาล  
นครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

A STUDY OF SERVICE QUALITY IN LOCAL MAINTENANCE STORAGE OF  
PHITSANULOK MUNICIPALITY, MUEANG DISTRICT,  
PHITSANULOK PROVINCE

นพณัฐ แดงแสงทอง<sup>1</sup>, พัฒนพันธ์ เขตต์กัน<sup>2</sup>

Nopphanath Daengsaangthong<sup>1</sup>, Pattanaphan Khetkan<sup>2</sup>

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม<sup>1-2</sup>

Pibulsongkram Rajabhat University<sup>1-2</sup>

E-mail: gamepp350@gmail.com

ได้รับบทความ: 12 สิงหาคม 2563; แก้ไขบทความ: 28 สิงหาคม 2563; ตอปรับตีพิมพ์: 9 กันยายน 2563

Received: August 12, 2020; Revised: August 28, 2020; Accepted: September 9, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในเชิงปริมาณจำนวน 398 คน และและเชิงคุณภาพ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมานนำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลกอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกทั้งหมด 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานส่วนท้องถิ่นและรองลงมาตามลำดับคือ ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายของผู้เสียภาษี 2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลกอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ มีผลต่อปัจจัยด้านพนักงานส่วนท้องถิ่น ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายของผู้เสียภาษี ด้านการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** คุณภาพ, การให้บริการ, ภาษีบำรุงท้องที่

### Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of service quality in local maintenance storage of Phitsanulok Municipality, Muang District, Phitsanulok Province, 2) to compare the personal factors with the quality of service in collecting local maintenance taxes of the municipality. It is a mixed method: quantitative and qualitative research. The samples were 398 persons in quantitative research and 10 persons for a qualitative one. The data were collected by using questionnaires and interview forms and analyzed by using descriptive statistics: frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test and inferential statistics: One-Way Analysis of Variance. The results of the research showed as follows: 1. The service quality in local maintenance storage of Phitsanulok Municipality, Muang District, Phitsanulok Province in all 5 areas, overall was at a high level. When considered by each item, the facet with the highest mean was the local employees and followed by cooperation of taxpayers, service, public relations, knowledge and understanding of taxpayer laws. 2. The comparative factors affecting the service quality in local maintenance storage of Phitsanulok Municipality, Muang District Phitsanulok Province classified by personal factors, it was found that personal factors: gender, age, education level, average monthly income and occupation affected the factors of local employees. Public relations, cooperation of taxpayers, knowledge and understanding of taxpayer laws, service affected the study of service quality in local maintenance storage of Phitsanulok Municipality, Muang District, Phitsanulok Province with statistically significantly different at 0.05.

**Keywords:** Service Quality, Local Tax

## บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 283 วรรคหนึ่งระบุว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย” วรรคสี่ ระบุว่า “ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิดการจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ การมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้โดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความยั่งยืนทางการคลัง” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560)

เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่นมุ่งเน้นการกระจายอำนาจทางการเงิน การคลัง การจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการบริหารงบประมาณของตนเองได้อย่างอิสระยืนอยู่ได้ด้วยตนเองโดยเฉพาะในภาวะปัจจุบันประเทศไทยประสบภาวะเศรษฐกิจถดถอยอย่างรุนแรง การจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดซึ่งมีผลกระทบต่องบประมาณแผ่นดินรัฐบาลต้องลดรายจ่ายและส่งผลกระทบต่อเงินอุดหนุนที่ให้แก่ท้องถิ่น เมื่อภาวะการณ์เป็นเช่นนี้ท้องถิ่นจำเป็นต้องปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารและจัดเก็บภาษีท้องถิ่น โดยต้องเน้นระบบการจัดเก็บภาษีและเพิ่มรายได้เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนหรือเงินอื่นที่รัฐบาลกลางจัดสรรให้หรือพึ่งพาให้น้อยลง อันจะทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารกิจการของตนเองมากขึ้นและลดการควบคุมจากรัฐบาลกลางลง (กองราชการส่วนตำบลและส่วนพัฒนา รายได้, 2545 : 3) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ฐานะทางการเงินการคลังถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน การแก้ไขปัญหาและการบริการสาธารณะด้านต่างๆ ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ฐานะการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เอื้ออำนวยให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงานได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย จากสาเหตุหลายประการ เช่น ความด้วยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การจัดสรรรายได้จากส่วนกลางไม่เพียงพอ และข้อจำกัดของแหล่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จาก

ภาษีอากรค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้ายมาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการกำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ. 2544 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละยี่สิบ และในช่วงระยะเวลาไม่เกิน พ.ศ. 2549 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละสามสิบห้า ทั้งนี้โดยการเพิ่มสัดส่วนตามระยะเวลาที่เหมาะสมแก่การพัฒนา ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง และโดยการจัดสรรสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542)

เทศบาลนครถือเป็นองค์กรที่ได้ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว ถ้าเทศบาลนครเป็นของประชาชนอย่างแท้จริงแล้วคือมีเจ้าหน้าที่มาจากการเลือกตั้งซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในเทศบาลมีการดำเนินการโดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดทิศทาง และวางแผนพัฒนาเทศบาลกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลนครแล้ว การดำเนินงานของเทศบาลนครก็ย่อมที่จะสามารถแก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลให้ประชาชนในเขตเทศบาลนครนั้นมีความรู้สึกเชื่อมั่น และศรัทธาต่อเทศบาลนคร และรู้สึกว่าประชาชนนั้นมีความผูกพัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองซึ่งเป็นการสร้างพลเมืองที่ดี ความรับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติโดยรวมในแต่ละปี เทศบาลนครมีการจัดเก็บภาษีอากรถือเป็นสิ่งที่หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ต้องหารายได้ให้แก่รัฐซึ่งอาจจะต้องจัดเก็บในรูปแบบเงินตรา การให้บริการสิ่งของ หรือประโยชน์อื่นโดยตรงจากประชาชนคนไทยหรือต่างชาติที่อาศัยในประเทศไทย และประกอบธุรกิจหรือซื้อขายสินค้าตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนดไว้ชัดเจน โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครนั้น เพื่อนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในกิจการสาธารณะหรือประโยชน์ส่วนรวมแก่ รัฐ และแก่ชุมชนท้องถิ่น และเพื่อเป็นการจัดหารายได้ของหน่วยงานจากผู้ใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินและบังคับให้เจ้าของที่ดินใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อสภาพเศรษฐกิจ รวมทั้งนำมาเป็นค่าใช้จ่ายและพัฒนาท้องถิ่นแต่ปัจจุบันการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครยังมีปัญหาหลายด้าน ได้แก่การขาดข้อมูลในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีหรือข้อมูลภาษีไม่ครบถ้วน ไม่มีการวางแผนการจัดเก็บภาษี ไม่มีการจัดทำแผนที่ภาษีที่ครอบคลุม ที่ดินที่ครอบครองอยู่นั้นไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง และประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการ

ดำเนินการจึงทำให้เกิดมีช่องว่างเป็นเหตุให้มีข้อมูลที่น่าสนใจในการจัดเก็บภาษีได้ไม่ครบถ้วน และทำให้มีการปฏิบัติต่อผู้มาเสียภาษีไม่เสมอภาคซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับการจัดเก็บรายได้ของหน่วยงาน

จากสาเหตุดังกล่าวที่เกิดขึ้นผู้เขียนจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจะทำการศึกษาว่าประชาชน ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการคลังท้องถิ่นที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เพื่อจะพัฒนา ประสิทธิภาพและเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่จัดเก็บเอง ขององค์เทศบาลนครให้เกิดความครบถ้วน ถูกต้อง ไม่ให้เกิดการรั่วไหลและเป็นธรรมต่อผู้ชำระภาษี ลดการพึ่งพาจากรัฐบาลกลาง เทศบาลนครสามารถพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆได้ทันเหตุการณ์และสามารถสนองความต้องการของประชาชน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลกอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนคร อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยเชิงผสม (Mix Method) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

### 1. วิธีการศึกษา

ศึกษาโดยค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) โดยค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ค้นคว้าอิสระและรายงานการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษา ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาเอกสารเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 68,086 คน

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 68,086 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง (1) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนแบบง่ายจากประชาชนเพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเฉพาะประชากรจากกลุ่มประชาชนทั่วไป (2) ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรในการวิจัย ใช้วิธีการกำหนดขนาดที่พอดีของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรในการวิจัย โดยใช้สูตรสำเร็จของ Taro Yamane กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เกิดความสะดวกในการคำนวณผลผู้วิจัยจึงขอกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จากจำนวน 68,086 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 398 คน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สมาชิกในครอบครัว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกโดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับคะแนน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านพนักงานส่วนท้องถิ่น ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายของผู้เสียภาษี และด้านการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะและแนวทางเกี่ยวกับสภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลกอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยเป็นคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-end)

### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

**ขั้นที่ 1** ผู้ศึกษาขอหนังสืออนุญาตแจกแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อขอเก็บข้อมูลสอบถามประชากรในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**ขั้นที่ 2** จัดเก็บข้อมูลโดยออกทำการแจกแบบแบบสอบถามแก่ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก ในแต่ละหมู่บ้านตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้แล้วทำการเรียกเก็บทันทีเมื่อเสร็จสิ้นการทำแบบสอบถาม

**ชั้นที่ 3** ทำการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้กลับมาให้ได้ตามตัวอย่างที่ต้องการ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปข้อมูลออกมาเป็นประเด็นตามสมมุติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

#### 5. การแปรผลข้อมูล

1) นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์  
2) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดดังนี้ การแปรผลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จากสภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลกอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยพิจารณาคะแนนตามเกณฑ์ 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 : 100) ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) เชงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีการประมวลผลข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยหลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาเปลี่ยนแปลงรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกรหัสลงในเครื่องคอมพิวเตอร์และเขียนโปรแกรมสั่งงานเพื่อวิเคราะห์และหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับคะแนน ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ 1.ด้านพนักงานส่วนท้องถิ่น 2.ด้านการประชาสัมพันธ์ 3.ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี 4.ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายของผู้เสียภาษีและ 5.ด้านการให้บริการ จากข้อมูลในแบบสอบถามผู้วิจัยใช้การคำนวณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ (1) การแจกแจงความถี่หาค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับเปรียบเทียบและอธิบายข้อมูลทั่วไป หรือข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร เพื่อดูการกระจายของตัวแปรและนำเสนอข้อมูลในแต่ละหมวดหมู่ของตัวแปรนั้นๆ (2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายลักษณะของสภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลกอำเภอเมือง

จังหวัดพิษณุโลก (3) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายลักษณะของสภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลกอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ (1) ค่าสถิติทดสอบ t – test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็นกลุ่ม 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ (2) ค่าสถิติทดสอบ F – test ชนิด One-Way ANOVA ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็นกลุ่ม 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สมาชิกในครอบครัว สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ t - test กับ F - test กำหนดไว้ที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตามทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามโดยระบุเกี่ยวกับสภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เป็นคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-end) วิเคราะห์โดยการรวบรวมข้อมูลและการจัดระบบของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะและแสดงความคิดเห็น แล้วนำมาเขียนแบบพรรณนาความ

2) เชิงคุณภาพ การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยวิธีการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) เพื่อที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดการระบบข้อมูลซึ่งอาศัยหลักเกณฑ์โดยการจำแนก หรือการจัดกลุ่มข้อมูลและเขียนบรรยายแบบพรรณนาความ

## ผลการวิจัย

**ตารางที่ 1 :** คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ข้อมูล	N	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านพนักงานส่วนท้องถิ่น	398	4.30	.36	มาก
2. ด้านการประชาสัมพันธ์	398	4.17	.42	มาก
3. ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี	398	4.22	.45	มาก
4. ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายของผู้เสียภาษี	398	4.11	.50	มาก
5. ด้านการให้บริการ	398	4.19	.45	มาก
รวม	398	4.20	.34	มาก

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านพนักงานส่วนท้องถิ่น และรองลงมาตามลำดับคือ ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายของผู้เสียภาษี ดังนั้น จากสมมติฐานว่า คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่



ของเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับมากนั้น จากการวิเคราะห์ด้วย สถิติอย่างง่ายจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ เทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังนี้ เพื่อศึกษาระดับ คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลกอำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่ของเทศบาลนคร อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การก้าวเข้าสู่การบริการที่มีคุณภาพ บทบาทภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บ ภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลนครพิษณุโลก ข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก รวมถึงได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้ง นี้ โดยผลการวิจัย พบว่า

โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพนักงานส่วนท้องถิ่น และรองลงมาตามลำดับคือ ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายของผู้เสียภาษี และใน ส่วนของรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านพนักงานส่วนท้องถิ่นสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอย่างเพียงพอ และรองลงมาตามลำดับคือ การประเมินภาษี ของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมและถูกต้อง ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาหารือ ของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและพร้อมในการอำนวยความสะดวกอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ด้านความร่วมมือของผู้มี หน้าที่เสียภาษี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านพร้อมที่จะไปชำระภาษีตรง ตามกำหนดเวลาของการชำระภาษี และรองลงมาตามลำดับคือ ท่านมีความเต็มใจที่จะชำระภาษี ให้กับเทศบาลเป็นประจำทุกปี ท่านพร้อมที่จะชำระภาษีให้กับเทศบาลเสมอ การเสียภาษีเป็นหน้าที่ ของประชาชน และการชำระภาษีถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงของท่าน ด้านการ ให้บริการ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการพัฒนาระบบการให้บริการอยู่ อย่างสม่ำเสมอ และรองลงมาตามลำดับคือ มีการปรับลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและ รวดเร็วมากขึ้น มีการติดตามเรื่องให้แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ มีการให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องชัดเจน และมีการปฏิบัติงานช่วงเวลาพักเที่ยงและเสาร์-อาทิตย์ ด้านการ ประชาสัมพันธ์ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้

เกี่ยวกับการชำระภาษี เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ ปิดประกาศ และรองลงมาตามลำดับคือ เทศบาลมีการออกหนังสือแจ้งเตือนแก่ประชาชนให้ทราบก่อนถึงกำหนดในการชำระภาษีบำรุงท้องที่อย่างชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์ขึ้นตอนระยะเวลาในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ในการชำระภาษีบำรุงท้องที่ และท่านได้รับเอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ เชิญชวนให้ไปชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายของผู้เสียภาษี สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การยื่นแบบและระยะเวลาการชำระภาษี เจ้าของที่ดิน จะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ตั้งแต่เดือน มกราคม-เมษายนของทุกปี และรองลงมาตามลำดับคือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ เจ้าของที่ดิน ซึ่งหมายถึงบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ถ้าบุคคลหลายบุคคลเป็นเจ้าของร่วมกันให้บุคคลเหล่านั้นมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันในการเสียภาษี ที่ดินที่ไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ม.8) ได้แก่ที่ดินเป็นที่ตั้งพระราชวัง ที่ดินสาธารณะ ที่ดินส่วนราชการ ที่ดินเพื่อการพยาบาล การศึกษา อัตราค่าปรับในการดำเนินการเสียภาษีล่าช้ามีความเหมาะสม และอัตราภาษี มีการกำหนดไว้ในบัญชีอัตราภาษีท้าย พ.ร.บ. ภาษีบำรุงท้องที่

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 51-60ปีมีจำนวนมากที่สุด ระดับการศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุด คือปริญญาตรี รายได้ที่มีจำนวนมากที่สุด คือมากกว่า25000บาทขึ้นไป อาชีพที่มีจำนวนมากที่สุดคือประกอบธุรกิจส่วนตัว

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรส่งเสริมระดับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีด้านพนักงานส่วนท้องถิ่น ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ด้านการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายของผู้เสียภาษี โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดนโยบายและงบประมาณในการส่งเสริมระดับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี

2) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา สามารถพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ เพื่อทำไปสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีในงานวิจัยต่อไปได้ และยังสามารถนำไปเป็นต้นแบบหรือแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไปได้

### 2. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ด้านพนักงานส่วนท้องถิ่น ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องชัดเจนและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นบุคลากรควรมีความรู้ความสามารถใน

การปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและมีความเป็นธรรมและจำนวนเจ้าหน้าที่กับประชาชนที่มาใช้บริการควรมีอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2) ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ขั้นตอนและวิธีการหรือการบวนการในการจัดเก็บภาษี หรือ การออกหนังสือแจ้งเตือนแก่ประชาชนให้ทราบก่อนถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีหรือมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่แสดงถึงขั้นตอนการจัดเก็บภาษีให้ประชาชนได้ทราบ

3) ด้านความร่วมมือของผู้มีหน้าที่เสียภาษี ควรมีการให้ความร่วมมือกันระหว่างเจ้าหน้าที่บุคลากรกับประชาชนที่มาชำระภาษี หรือความพร้อมของประชาชนที่จะมาชำระภาษี ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนด้วยความเป็นธรรม

4) ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายของผู้เสียภาษี ควรมีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมาให้ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนในการชำระภาษี ขั้นตอน หรือวิธีการ หรือกระบวนการทางกฎหมายในการดำเนินการหรือคอยให้คำปรึกษาแก่ประชาชน

5) ด้านการให้บริการ ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอมีการติดตามเรื่องให้แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและเต็มใจ มีการปรับลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น มีการปฏิบัติงานช่วงเวลาพักเที่ยงและเสาร์-อาทิตย์

### 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยและประเมินผลเป็นรายปีในด้านปัญหาและความต้องการของประชาชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวไปวางแผน ปรับปรุง กลยุทธ์ในการให้ความช่วยเหลือ หรือสร้างนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี

### เอกสารอ้างอิง

จิตสุภา ชนะสงคราม. (2555). คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาของค์การ บริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.**

ณัฐดา จันทะเนตร. (2561). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาгод อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.**

ชาติชาย ศรีคงรักษ์. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุดอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.**

- ธนพร ศรีจรงค์. (2560). คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี. **วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ยุพดี โสโตโยม. (2559). ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- รุ่งสุรีย์ ทบวงศรี. (2558). คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วชิราพงศ์ โสภา. (2557). การศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารระบบการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น องค์การบริหารส่วน ตำบลซีเหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สถาพร มาหะมะ. (2561). การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สร้อยญา กาญจนะ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เอมอมร แสงเพชร. (2554). แนวทางการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.