

ความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นที่มีต่อการเข้ารับบริการ
ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของผู้เข้าข่ายชำระภาษี
ในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
Knowledge, Understanding, and Opinion of Taxpayers
on Land and Building Tax Payment Services
in Khao Rup Chang Municipality, Muang District,
Songkhla Province

(Received: April 15, 2024 Revised: December 2, 2024 Accepted: December 10, 2024)

ศदानนท์ วัตตธรรม¹
Sadanon Wattatham

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจผู้เข้าข่ายชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าข่ายชำระภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2) ระดับความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายชำระภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และ 3) ระดับความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายชำระภาษีต่อการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบและแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าข่ายชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 373 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับ

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา E-mail: sadanon.wa@skru.ac.th

ความรู้ความเข้าใจทั้งด้านสาระสำคัญของภาษี และด้านขั้นตอนการชำระภาษี อยู่ในระดับค่อนข้างดี 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระภาษีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวก ความประหยัด ความแน่นอน และความยุติธรรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน และ 3) ระดับความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ทางเทศบาลควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: ความรู้ ความเข้าใจ การเข้ารับบริการชำระภาษี
ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

Abstract

This quantitative research surveyed taxpayers of land and building taxes in Khao Rup Chang municipality, Muang district, Songkhla province, Thailand. The objectives of this research were to study 1) the level of taxpayers' knowledge and understanding in land and building taxes, 2) the level of their opinion on land and building tax payment, and 3) the level of their opinion on land and building tax payment services. A test and a questionnaire were used to collect data from 373 samples randomly selected from land and building taxpayers in the area. The data was statistically analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results revealed that 1) the level of knowledge and understanding in land and building taxes of taxpayers in terms of the essence of the taxes and tax payment procedures was at a relatively good level. 2) The level of taxpayers' opinion in land and building tax payment was overall at a high level. When considering each aspect, it was found that convenience, efficiency, certainty, and fairness were at a high level. Finally, 3) the level of taxpayers' opinion on land and building tax payment services was overall at a high level. It was found that the aspect of facilities was at the highest level while service providers, service channels, and service procedures were at a high level. Therefore, the municipality should develop public relations materials to continuously disseminate knowledge and enhance the service system to provide better services for taxpayers.

Keywords: Knowledge, Understanding, Using Tax Payment Service, Land and Building Taxes.

บทนำ

ภาษีสิ่งปลูกสร้างเป็นภาษีประเภทหนึ่งของภาษีอสังหาริมทรัพย์ ที่ถือเป็นรายได้หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีการขยายฐานการเก็บภาษีเพิ่มขึ้นจากภาษีประเภทอื่น ๆ เช่น ภาษีการค้า และจะเป็นภาษีที่สร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นในอนาคต (Rosenbloom et al., 2015, pp. 274) โดยในประเทศไทย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นภาษีที่มาแทนที่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ด้วยเพราะ ภาษีทั้ง 2 ประเภท ได้ใช้มาเป็นเวลานาน ทำให้การจัดเก็บภาษีมมีปัญหา และข้อจำกัดเกี่ยวกับฐานภาษี อัตราภาษี และการลดหย่อนภาษีที่ไม่สอดคล้อง กับสภาพการณ์ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ไม่เพียงพอ ในการพัฒนาท้องถิ่น จึงมีการผลักดันพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และเพื่อปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน ได้ดียิ่งขึ้น โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นไป (Raibson-tier & Wattatham, 2019, pp. 729) และหลังจากการจัดเก็บ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในระยะ 1 ปี พบว่า ยังคงมีข้อจำกัดในการเตรียม ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในหลายประการ เช่น ความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการสำรวจและคำนวณภาระภาษี การจัดสรร งบประมาณในการสำรวจและจัดซื้ออุปกรณ์ในการสำรวจที่ทันสมัย ความล่าช้า ในการประกาศกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และการทำความเข้าใจกับประชาชน ซึ่งทั้งหมดทำให้รายได้จากการจัดเก็บลดลงไปจากเดิม (Wattatham, 2023, pp. 243)

สำหรับเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นเทศบาล ที่ได้รับผลกระทบจากการใช้ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เนื่องจากวิธีการคำนวณ และฐานภาษีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม หากเป็นภาษีโรงเรือนและที่ดิน จะคำนวณอัตราภาษีจากรายได้ที่เกิดขึ้นจากการใช้ประโยชน์ของอาคารหรือที่ดิน เขตเทศบาลเมืองเขารูปช้างมีสภาพความเป็นเมืองค่อนข้างสูง จึงสามารถเก็บภาษี

ได้จากห้างสรรพสินค้า อาคารพาณิชย์ ธุรกิจเอกชน หอพัก ได้ค่อนข้างมาก แต่ที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างจะคำนวณอัตราภาษีจากขนาดของอาคารและที่ดินและหาค่ากับราคาประเมินกลางของกรมธนารักษ์กระทรวงการคลัง ซึ่งค่อนข้างต่ำกว่าราคาซื้อขายที่ดินในท้องตลาด ประกอบกับหักค่าเสื่อมของอาคารหากมีอายุของการก่อสร้างที่นานขึ้น ทำให้รายได้ของเทศบาลลดลงเป็นอย่างมาก ซึ่งในปี พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นปีสุดท้ายของการจัดเก็บภาษีภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ เทศบาลเมืองเขารูปช้างสามารถจัดเก็บภาษี 2 ประเภทนี้ อยู่ที่ 44,552,531.77 บาท และ 80,488.29 บาท ตามลำดับรวมเป็น 44,633,020.06 บาท ขณะที่ปี พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นปีแรกของการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เทศบาลเมืองเขารูปช้างสามารถจัดเก็บภาษีประเภทนี้ จำนวน 5,131 ราย คิดเป็นเงิน จำนวน 1,669,986.77 บาท ซึ่งมีส่วนต่างจากภาษี 2 ตัวก่อนหน้าเป็นจำนวน 42,963,033.20 บาท (Khaorooopchang Municipality, 2020, p. 1) อีกทั้ง ถือว่ารายได้ที่จัดเก็บได้ในปี พ.ศ. 2563 ต่ำกว่ารายได้ที่ประมาณการไว้ จำนวน 20,750,000 บาท คิดเป็นส่วนต่าง จำนวน 19,080,013.20 บาท หรือจัดเก็บรายได้ได้เพียงร้อยละ 8.04 ของรายได้ที่ประมาณการไว้ โดยมีลูกหนี้ค้างจ่ายจำนวน 5,558 คน หรือคิดเป็นเงินจำนวน 20,994,144.81 บาท สาเหตุสำคัญเกิดจากการที่รัฐบาลได้มีมาตรการเยียวยาผู้เข้าข่ายชำระภาษีจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยให้ชำระภาษีเพียงร้อยละ 10 ของค่าภาษีที่ต้องชำระ ทำให้เทศบาลขาดรายได้ที่จะสามารถนำมาจัดบริการสาธารณะในพื้นที่

นอกจากนี้ หากนำการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ.-อปท.) หรือ Local Performance Assessment (LPA) (Department of Local Administration, 2016) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในด้านที่ 3 ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง เข้ามากำกับดูแลการบริหารงาน พบว่า ในข้อ 64 ของการประเมิน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นโดยรวมของจำนวนเงินภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กลับลดลง ไม่เป็นไปตามเกณฑ์และทำให้คะแนนการประเมินของเทศบาลเมืองเขารูปช้างในปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา ได้เท่ากับ ร้อยละ -91.64 ซึ่งลดลงจากปีก่อนหน้า ที่ได้คะแนนการประเมินในข้อนี้ ร้อยละ -0.41 ซึ่งได้คะแนนเท่ากับ 0 คะแนน ทั้ง 2 ปีที่ผ่านมา ทั้งหมดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและการบริหารจัดการทางด้านการคลังของเทศบาลเป็นอย่างมาก

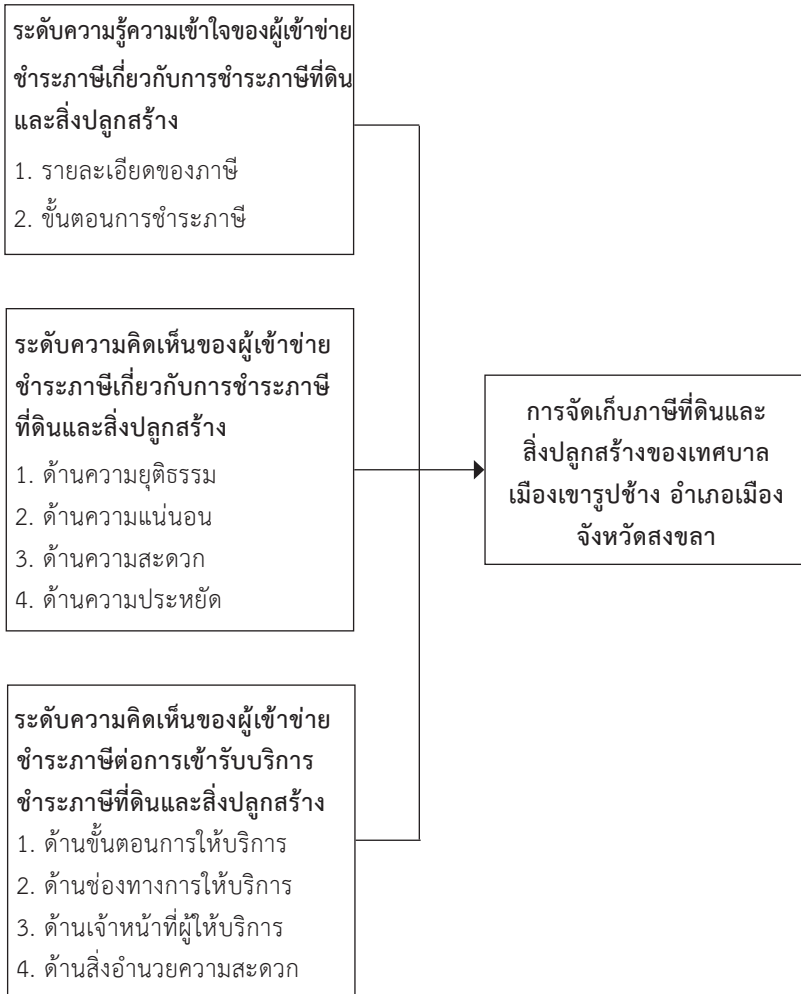
จากทั้งหมดส่งให้เทศบาลเมืองเขารูปช้างต้องเร่งดำเนินการจัดเก็บภาษีให้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการสร้างความรู้ความเข้าใจ ทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และการเข้ารับบริการชำระภาษี เนื่องจากถือว่าเป็นภาษีตัวใหม่ที่วิธีการจัดเก็บแตกต่างไปจากเดิม และหากประชาชนยังเกิดความล่าช้าในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ยิ่งส่งผลกระทบต่อความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ทั้งหมดทำให้รายได้ของเทศบาลไม่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมิน อีกทั้ง ส่งผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการนำไปจัดบริการสาธารณะและอาจส่งผลกระทบต่อพัฒนาเชิงพื้นที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าข่ายชำระภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายชำระภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายชำระภาษีต่อการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ได้พัฒนากรอบแนวคิดมาจากระเบียบกฎหมาย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ตามแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งพัฒนามาจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ทั้งรายละเอียดและขั้นตอนการชำระภาษี 2) การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีของ Smith (1976) ทั้งด้านความยุติธรรม ด้านความแน่นอน ด้านความสะดวก และด้านความประหยัด และ 3) การเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างซึ่งพัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านกาให้บริการซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

(Wattatham, 2024)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนผู้เข้าข่ายชำระภาษีในพื้นที่เทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 5,558 คน (ข้อมูลจากกองคลัง เทศบาลเมืองเขารูปช้าง ณ เดือนพฤศจิกายน 2563) (Khaorooopchang Municipality, 2020) ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่อยู่ในฐานข้อมูลของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง และทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มของ Yamane (1973) ซึ่งได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงกับค่าประมาณร้อยละ 5 หรือระดับ 0.05 ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการวิจัย คือ 373 ตัวอย่าง (คน) จากนั้น ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental sampling technique) ไปยังกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ที่เข้ารับบริการชำระภาษีในสำนักงานเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา และการร่วมลงพื้นที่กับเจ้าพนักงานในการสำรวจและให้บริการชำระภาษีนอกสถานที่

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายปิด เพื่อให้เลือกตอบ เป็นแบบใช่-ไม่ใช่ ได้แก่ ด้านสาระสำคัญของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และด้านขั้นตอนการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ ตอบถูกให้ 1 คะแนน และตอบผิด ให้ 0 คะแนน

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นข้อคำถามปลายปิด เพื่อให้เลือกตอบ ได้แก่ ด้านความยุติธรรม ด้านความแน่นอน ด้านความสะดวก และด้านความประหยัดตามหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีของ Smith (1976, as cited in Srikongrak, 2016) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดไปจนถึงระดับมากที่สุด

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง เป็นข้อคำถามปลายปิด เพื่อให้เลือกตอบ ได้แก่ ด้านขั้นตอน การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดไปจนถึงระดับ มากที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำ แบบทดสอบและแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิแก้ไขปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ปรับปรุงแก้ไขภาษาและคำถาม ให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้าน การบริหารการคลังท้องถิ่น และด้านการบริหาร จัดการองค์การ ซึ่งเป็นการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนี ความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Pongwichai, 2001) ซึ่งพบว่า ข้อคำถาม ในทุกเครื่องมือ มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 ทุกข้อ

3.2 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ ในส่วนของแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขจากการทดสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหาแล้ว ไปทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกับ กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาในเขตพื้นที่ใกล้เคียง จำนวน 30 ชุด จากนั้น นำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีวัดความคงที่ภายใน (The measure of internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach (1951) (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เท่ากับ 0.83 และแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เท่ากับ 0.89 ถือว่ามีค่าของความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเหมาะสม เนื่องจาก

การวิจัยพื้นฐานควรมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.80 (Inyai, 2010, pp. 307) จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาปรับปรุง และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งตามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบทดสอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยนำเสนอในรูปของความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และใช้เกณฑ์การแปลผลระดับค่าร้อยละที่ได้ ตามหลักเกณฑ์ของ Wibunsri (1997) ดังนี้

ค่าร้อยละของคะแนน	ระดับความรู้ความเข้าใจ
คะแนนที่ได้ ร้อยละ 70 ขึ้นไป	ดี
คะแนนที่ได้ ร้อยละ 60-69	ค่อนข้างดี
คะแนนที่ได้ ร้อยละ 50-59	ปานกลาง
คะแนนที่ได้ น้อยกว่าร้อยละ 50	น้อย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย (mean หรือ \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) และใช้เกณฑ์การแปลผลระดับค่าเฉลี่ยที่ได้ ตามหลักเกณฑ์ของ Best (1997) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	น้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย (mean หรือ \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) และใช้เกณฑ์การแปลผลระดับค่าเฉลี่ยที่ได้ ตามหลักเกณฑ์ของ Best (1997) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถนำเสนอได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าข่ายชำระภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าข่ายชำระภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา สามารถแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถาม
ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ระดับความรู้ ความเข้าใจ
ด้านสาระสำคัญของภาษี		64.22	ค่อนข้างดี
1. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นภาษี ที่ใช้แทนภาษีโรงเรือนและที่ดินและ ภาษีบำรุงท้องที่ในการบังคับใช้สำหรับ เก็บภาษีในท้องถิ่น	355	95.20	ดี
2. อัตราภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ต้อง ชำระภาษี จะคำนวณจากขนาดของพื้นที่ ร่วมกับราคาประเมินของกรมธนารักษ์	278	74.50	ดี
3. ผู้เข้าข่ายชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูก สร้างประเภทเกษตรกรรมเก็บเฉพาะ ผู้ที่ทำอาชีพเกษตรกรเท่านั้น	205	55.00	ปานกลาง
4. บ้านหลังแรกที่สร้างอยู่บนที่ดินของ เจ้าของบ้าน (มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน) จะได้รับการลดหย่อนภาษี	270	72.40	ดี
5. อาคารที่ก่อสร้างมาเป็นเวลา 20 ปี กับที่ก่อสร้างมาเป็นเวลา 3 ปี มีวิธีคำนวณอัตรากำไรไม่แตกต่างกัน	167	44.80	น้อย
6. ที่ดินประเภทกร้าง จะถูกปรับราคา ประเมินภาษีสูงขึ้นร้อยละ 0.3 ทุก ๆ 5 ปี	162	43.40	น้อย

ตารางที่ 1 ระดับความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถาม ถูกต้องเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ต่อ)

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ระดับความรู้ ความเข้าใจ
ด้านขั้นตอนการชำระภาษี		64.67	ค่อนข้างดี
1. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง สามารถชำระได้ ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งที่ท่านอาศัยอยู่	86	23.10	น้อย
2. ช่วงเวลาชำระภาษีสามารถชำระได้ในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี	307	82.30	ดี
3. ก่อนช่วงเวลาการชำระภาษี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะส่งเอกสาร ภคส.3 ให้ท่านตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลล่วงหน้าก่อนถึงช่วงเวลาชำระภาษี	290	77.70	ดี
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะขอเข้าประเมินอัตราภาษีในที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของผู้เข้าข่ายชำระภาษีทุกปี	282	75.60	ดี

จากตารางที่ 1 ระดับความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามถูกต้องเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านสาระสำคัญของภาษี พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 373 คน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี คิดเป็นร้อยละ 64.22 ตอบคำถามถูกต้องเรื่องภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นภาษีที่ใช้แทนภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่ในการบังคับใช้สำหรับเก็บภาษีในท้องถิ่น ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 95.20 ขณะที่ด้านขั้นตอนการชำระภาษี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี คิดเป็นร้อยละ 64.67 ทั้งนี้ ตัวอย่างจำนวน 307 คน ตอบคำถามถูกต้อง

เรื่องช่วงเวลาชำระภาษีสามารถชำระได้ในช่วงเดือนเมษายนของทุกปีซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 82.30

2. ระดับความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายชำระภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ระดับความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายชำระภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา สามารถแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามถูกต้องเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความยุติธรรม	3.59	1.54	มาก
2. ด้านความแน่นอน	4.11	0.57	มาก
3. ด้านความสะดวก	4.43	0.50	มาก
4. ด้านความประหยัด	4.27	0.56	มาก
รวม	4.10	0.55	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D.= 0.55) โดยด้านความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= 0.50) รองลงมาคือ ด้านความประหยัด ($\bar{X} = 4.27$, S.D.= 0.56) ขณะที่ด้านความยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 1.54)

3. ระดับความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายชำระภาษีต่อการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา

ระดับความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายชำระภาษีต่อการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา สามารถแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.52	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.35	0.56	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.51	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.46	มากที่สุด
รวม	4.43	0.43	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= 0.43) โดยด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D.= 0.46) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= 0.51) ขณะที่ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D.= 0.52)

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยสามารถนำเสนอได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ระดับความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามถูกต้องเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของผู้เข้าข่ายชำระภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งในด้านสาระสำคัญของภาษี และด้านขั้นตอนการชำระภาษี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้เข้าข่ายชำระภาษีได้ให้ความสนใจกับการเปลี่ยนแปลงการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่นที่เปลี่ยนจากภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่ มาเป็นภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งที่ผ่านมาทางเทศบาลได้ส่งเอกสาร ภคส.3 ให้ตรวจสอบและยืนยันข้อมูลก่อนหน้าที่จะต้องชำระภาษี รวมทั้งขั้นตอนการรับชำระภาษียังคงเดิมซึ่งผู้เข้าข่ายชำระได้มีประสบการณ์และใช้บริการมาก่อนหน้านี้อยู่แล้ว เช่นการชำระภาษียังคงเป็นในช่วงเดิม คือ เดือนเมษายนของทุกปี ทำให้เกิดความเคยชินในการปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง จึงไม่ใช่เป็นความรู้ใหม่ที่ต้องทำความเข้าใจเพิ่มขึ้น โดยสอดคล้องกับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญาของ Bloom (1971, pp. 315) ที่กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถทางสมองที่จะจดจำเรื่องราวต่าง ๆ ได้ การวัดว่าบุคคลมีความสามารถในการจดจำเรื่องราวต่าง ๆ ได้นั้น ให้ดูว่าบุคคลนั้นสามารถเลือกที่จะจดจำในเรื่องนั้น ๆ ได้เพียงใด

นอกจากนี้ ยังมีบ้างที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของผู้ที่ต้องเข้าข่ายชำระภาษีในประเด็นการถือครองทรัพย์สินมากกว่าอาชีพที่ทำหรือการใช้ประโยชน์ เช่น ผู้ชำระที่ดินประเภทเกษตรกรรมไม่จำเป็นต้องประกอบอาชีพเกษตรกรเท่านั้นที่จะต้องชำระภาษี แต่หมายถึงบุคคลใดก็ได้ที่เป็นเจ้าของที่ดินเพื่อทำการเกษตรแปลงนั้น ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการสำคัญในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างภายใต้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ที่กล่าวถึงผู้มีหน้าที่เสียภาษี ซึ่งประกอบด้วย

1) เจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง 2) ผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นทรัพย์สินของรัฐ ให้นับวันที่เป็นเจ้าของหรือครอบครองที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างในวันที่ 1 มกราคมของปีนั้น ๆ และ 3) ในกรณีที่เจ้าของที่ดินและเจ้าของสิ่งปลูกสร้างบนที่ดินเป็นคนละคน ให้เจ้าของที่ดินเสียภาษีเฉพาะส่วนของมูลค่าที่ดิน และเจ้าของสิ่งปลูกสร้างเสียภาษีเฉพาะส่วนของมูลค่าสิ่งปลูกสร้าง จากทั้งหมดจะเห็นว่าผู้เข้าข่ายชำระภาษีคือ ผู้ที่ครอบครองที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นสำคัญ โดยไม่ได้ระบุเรื่องของการประกอบอาชีพ รวมทั้งในส่วนของกรณีประเมินราคาส่งปลูกสร้าง การลดหย่อน และการงดเว้นการชำระภาษี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นวิธีการได้มาซึ่งอัตราภาษีที่แตกต่างไปจากภาษีตัวเดิม อีกทั้ง สถานที่ชำระภาษีซึ่งจะต้องชำระ ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ ตั้งอยู่ โดยที่ไม่สามารถชำระ ณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนอกเขตได้ เช่น ถ้าอาคารพาณิชย์ตั้งอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ก็ต้องชำระไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น แม้ว่าผู้ชำระภาษีจะมีที่อยู่อาศัยในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นก็ตาม

2. ระดับความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายชำระภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้าข่ายชำระภาษีเกี่ยวกับการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมืองจังหวัดสงขลา ทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Srikongrak (2016) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีภาพรวม คือ เห็นด้วยในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประชาชนเห็นด้วยในด้านความประหยัด ด้านความแน่นอน ด้านความสะดวก และ

ด้านความยุติธรรม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้เข้าข่ายชำระภาษีถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ ถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง ประเภทของภาษีในการจัดเก็บ แต่ก็ยังคงถือว่าเป็นสิ่งที่เทศบาลต้องดำเนินการ และจากการดำเนินการที่ผ่านมา เทศบาลเองก็ได้มีการปฏิบัติหน้าที่ มาอย่างต่อเนื่องด้วยความยุติธรรม มีการคำนวณอัตราภาษีด้วยอัตราก้าวหน้า กล่าวคือ ผู้ที่มีทรัพย์สินที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจำนวนมากย่อมมีความสามารถในการชำระภาษีได้มากกว่าผู้ที่มีจำนวนน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Browning & Browning (1983) ที่กล่าวว่า ภาษีเกี่ยวกับรายได้เป็นภาษี ที่เรียกเก็บจากรายได้ของประชาชนซึ่งเป็นแหล่งรายรับที่สำคัญและเปิดกว้าง ให้มีการจัดเก็บ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการชำระภาษีของประชาชน เป็นสำคัญ

นอกจากนี้ เทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ได้ให้บริการทั่วถึงและเท่าเทียม มีสถานที่ให้บริการชำระภาษีที่เข้าถึงได้ง่าย ซึ่งตั้งอยู่บริเวณชั้นล่างของสำนักงาน ทำให้เกิดความคล่องตัว ประหยัด และสะดวกในการให้บริการ อันจะส่งผลทำให้ความคิดเห็นของผู้ชำระภาษี เป็นไปในทิศทางที่ดี และพร้อมชำระภาษีด้วยดีมาโดยตลอด เพียงแต่ยังคง มีข้อจำกัดในเรื่องของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลของภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้างซึ่งเป็นภาษีตัวใหม่ที่เพิ่งเริ่มใช้มาเพียงช่วงระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี ทั้งนี้ ทางเทศบาลต้องเร่งดำเนินการ เพื่อให้ผู้เข้าข่ายชำระภาษีสามารถ วางแผนและเตรียมการในการชำระภาษีในปีต่อ ๆ ไปได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Smith (1976, as cited in Srikongrak, 2016) ที่กล่าวว่า ถึงการวางแผนจัดการจัดเก็บให้ผู้เสียภาษีต้องได้ทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีโอกาสปรับปรุงวิธีดำเนินงานธุรกิจของตนและจัดเตรียม ค่าใช้จ่ายล่วงหน้า และสามารถชำระภาษีได้โดยถูกต้องตามกำหนดเวลา และกฎเกณฑ์เกี่ยวกับภาษีที่ตนจะต้องเสียและช่วยให้การบริหารการจัดเก็บ ง่ายขึ้น

3. ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้เข้าข่ายชำระภาษีได้มีความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทั้งโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Jinda & Khumsap (2016) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ และสภาพการเสียภาษีท้องถิ่นของประชาชนให้กับเทศบาลตำบลวังหลวง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เสียภาษีท้องถิ่นให้แก่เทศบาลตำบลวังหลวงมีความคิดเห็นว่า สภาพการเสียภาษีท้องถิ่นของประชาชนให้แก่เทศบาลตำบลวังหลวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ประชาชนเห็นด้วยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาล ด้านความสะดวกในการเสียภาษีท้องถิ่นและด้านการอำนวยความสะดวกและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลเมืองเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ไม่ยุ่งยาก และมีความสะดวกในการดำเนินการ เทศบาลมีการตรวจคัดกรองทางด้านสุขภาพก่อนเข้าภายในอาคารสำนักงาน มีช่องทางรับบริการที่เพียงพอ โดยการเพิ่มช่องรับบริการในช่องทางภาษี และมีความทันสมัยในเรื่องของอุปกรณ์และแผงกั้นเพื่อป้องกันความปลอดภัยซึ่งเหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเป็นไปตามมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) อีกทั้ง ได้พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการชำระภาษี ได้แก่ การใช้รหัสคิวอาร์โคดรับโอนเงินค่าชำระภาษีซึ่งเป็นการทำธุรกรรมออนไลน์ที่นิยมใช้ในปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Koehler & Pankowski (1996) ที่กล่าวไว้ว่า การวัดคุณภาพการให้บริการ ส่วนหนึ่งสามารถพิจารณาได้จากการปรับปรุงขั้นตอนให้มีระดับที่ดีขึ้น โดยการนำเครื่องมือใหม่ ๆ เข้ามาใช้และติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ดังกล่าว

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีของเทศบาลพุดจาสุภาพ อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยและเหมาะสม ให้ความช่วยเหลือ แม้แต่กระทั่งช่วงนั่งรอรับบริการ เช่น การสอบถามถึงรัฐที่เข้ามาใช้บริการ การให้บริการน้ำดื่ม หรือการให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ชำระภาษี เพื่อให้ผู้เข้าข่าย ชำระภาษีได้เข้ารับบริการด้วยความพึงพอใจ เกิดความมั่นใจ และประทับใจ และพร้อมที่จะกลับมาเข้ารับบริการในโอกาสต่อ ๆ ไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ Lovelock (2000) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการของลูกค้าเป็นส่วนหนึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพนักงานบริการที่มีความรู้ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนมีจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าว่าจะได้รับการตามมาตรฐานและปลอดภัย อีกทั้งการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ผู้บริการควรจะศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเด็น ได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากผลการศึกษา พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างของผู้เข้าข่ายชำระภาษี ยังคงมีความคลาดเคลื่อนหรือมีข้อจำกัดถึงสาระสำคัญของภาษีอยู่ในหลายประเด็น เช่น ผู้ที่ต้องชำระภาษี วิธีการคำนวณภาษี ประเภทของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างซึ่งทางเทศบาลควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะ ๆ ไม่เพียงแต่ช่วงรับชำระภาษี รวมทั้งการจัดอบรมและการลงพื้นที่เพื่อพบปะพูดคุยกับผู้ประกอบการ หรือเจ้าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีและถูกต้องเกี่ยวกับภาษี

2) จากผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อภาษีและการเข้ารับบริการชำระภาษีอยู่ในระดับดี ซึ่งเทศบาลควรนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีเพิ่มมากขึ้น เช่น การเชิญผู้เข้าข่ายชำระภาษีเป็นคณะทำงานร่วมสำรวจและประเมินราคาภาษีในพื้นที่ การเพิ่มสายด่วนหรือช่องทางออนไลน์ในการให้คำปรึกษาเรื่องของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การเผยแพร่กิจกรรมหรือผลงานที่ได้นำเงินภาษีไปใช้ และการสร้างกิจกรรมเชิญชวนหรือจูงใจให้ชำระภาษีได้ตรงเวลาที่กำหนด ฯลฯ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจและการเข้ารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของผู้เข้าข่ายชำระภาษีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในพื้นที่ใกล้เคียง หรือในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสามารถเปรียบเทียบหรือเห็นถึงข้อมูลจริงในภาพขนาดใหญ่เพิ่มขึ้น อีกทั้งเพื่อให้เกิดความชัดเจนของผลจากการใช้ภาษีนี้น่ามากยิ่งขึ้น

2) ควรมีการศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงปฏิบัติการร่วมกับผู้เข้าข่ายชำระภาษี เช่น การจัดอบรมวิธีการคำนวณภาษี การสร้างเครือข่ายนักวิจัยในพื้นที่มาจากตัวแทนผู้เข้าข่ายชำระภาษี เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนจากการได้ปฏิบัติจริง และสามารถต่อยอดความรู้ความเข้าใจไปยังกลุ่มหรือคนรอบข้างเพิ่มมากขึ้น

References

- Best, J. W. (1997). *Research in education*. (3rd ed.). Prentice Hall Inc.
- Bloom, B. S. (1971). *Taxonomy of education objective, handbook 1: cognitive domain*. David Mokey.
- Browning, E. K., & Browning, J. M. (1983). *Public finance and the price system*. (2nd ed.). Macmillan.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Department of Local Administration. (2016). *Efficiency assessment report of Local Administrative Organizations for the year 2015*. Thailand Agricultural Cooperative Association Printing Press. [In Thai]
- Inyai, C. (2010). *Program evaluation*. Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Jinda, S., & Khumsap, R. (2016). Knowledge, understanding and local tax paying of the people to Wangluang subdistrict municipality, Selaphum district, Roi Et province. *Journal Nakhon Ratchasima College*, Special Issue, 218-231. [In Thai]
- Khaoropchang Municipality. (2020). *Income data of Khaoropchang Municipality*. Khaoropchang Municipality. [In Thai]
- Koehler, J. W., & Pankowski, J. M. (1996). *Quality government: design, developing, and implementing TQM*. St. Lucie.
- Land and Building Tax Act B.E. 2562*. (2019, 12 March). [Government Gazette]. 136, Section 30 A, 21-51. [In Thai]

- Lovelock, C. H. (2000). *Service marketing*. (4th ed.). Prentice-Hall.
- Pongwichai, S. (2001). *Statistical data analysis by computer*. (11th ed.). Publishing House of Chulalongkorn University. [In Thai]
- Raibsonnier, M., & Wattatham, S. (2019). The preparation of Khaoroochang municipality during the transition to local taxation. In *The 2nd National Conference on Humanities and Social Sciences: Humanities and Social Sciences, Social innovation*. (pp.727-736). Songkhla Rajabhat University. [In Thai]
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2015). *Public administration: understanding management, politics, and law in the public sector*. (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Smith, A. (1976). *The wealth of nations*. Random House.
- Srikongrak, C. (2016). *Public opinions towards tax collection by Khlongkhud sub-district administrative organization, amphoe Tha mai, Chanthaburi province*. [Master Thesis, Burapha University]. [In Thai]
- Wattatham, S. (2023). The readiness for collecting the land and building tax of Local Government Organizations in Muang district, Songkhla province. *Political Science and Public Administration Journal*, 14(1), 227-246. [In Thai]
- _____. (2024). *Research Conceptual Framework*. Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University Burapha University. [In Thai]

Wibunsri, Y. (1997). *Measurement and construction of the achievement test*. Chulalongkorn University Press.

[In Thai]

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. (3rd ed.). Harper and Row.