



ศึกษาอิสระ

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน
ในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

QUALITY OF SERVICE AFFECTING SATISFACTION OF LAND TAXPAYERS
IN THE AREA OF MUNICIPALITY OFFICE, CHUMPHON PROVINCE

นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง
รหัสนักศึกษา 64205004

ศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ปีการศึกษา 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



INDEPENDENT STUDY

QUALITY OF SERVICE AFFECTING SATISFACTION OF LAND TAXPAYERS
IN THE AREA OF MUNICIPALITY OFFICE, CHUMPHON PROVINCE

MISS KANYANUT KRAITHONG
STUDENT ID 64205004

THIS INDEPENDENT STUDY IS PART OF THE BACHELOR OF
BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION AND ENTREPRENEURSHIP
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
CHUMPHON KHET UDOMSAK CAMPUS, CHUMPHON PROVINCE
ACADEMIC YEAR 2022

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2022

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG


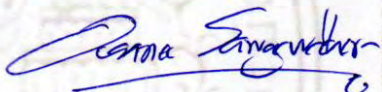

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองการศึกษาอิสระ

การศึกษาอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน
ในพื้นที่สำนักงานเทศบาล จังหวัดชุมพร
QUALITY OF SERVICE AFFECTING SATISFACTION OF LAND TAX PAYERS
IN THE AREA OF MUNICIPALITY OFFICE, CHUMPHON PROVINCE

ชื่อนักศึกษา นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง
รหัสประจำตัว 64205004
ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล

อาจารย์ผู้ควบคุมการศึกษาอิสระ	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสวกวัชรีย์	
ดร.ปิวงนิษา พุทธเกิด	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 1 พฤษภาคม 2566 เวลา 09.00-09.30 น.

สถานที่สอบ ณ อาคารสำนักวิชา ห้อง BA 202

เห็นชอบ/รับรอง



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิชระ ศิลป์เสวตร)
ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
วันที่ 9 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 66.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อการศึกษาอิสระ	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน ในพื้นที่สำนักงานเทศบาล จังหวัดชุมพร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง
รหัสประจำตัว	64205004
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชุตินันต์ บุญนวล

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการ และคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่นจากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α -Cronbach Coefficient) เท่ากับ 0.82 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ของประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ ทุกด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ และคุณค่าหรือความนิยมของผู้ใช้บริการ ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น การเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ภาษีโรงเรือนและที่ดิน, ความเป็นรูปธรรมของบริการ

Project Title	Quality of Service Affecting Land Tax Payer Satisfaction In the area of the municipal office, Chumphon Province
Student's Name	Miss Kanyanut Kraithong
Student ID	64205004
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2022
Project Advisor	Assistant Professor Dr. Chutiman Boonual

Abstract

This research aims to study the service satisfaction on the quality of service that affects the satisfaction of the land taxpayers in the Chumphon Provincial Municipal Office area. It was designed to use a questionnaire to be a tool to collect data from 384 people of the study's sample size. Moreover, the study was planned to apply 2 statistics (1) the descriptive statistics consisting of frequency values, average values, and standard deviations, and (2) the inferential statistics consisting of the Correlation coefficient and the multiple regression coefficients.

The results have shown that most respondents have responded on the level of opinion on the quality of service of land taxpayers in the Chumphon Provincial Municipal Office was at the height level. It consisted of (1) the concrete aspects of the service, (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, and (5) empathy. It also has shown that most respondents have responded on the level of opinion on the service satisfaction in proving service to the land taxpayers of the case study was at the height level. It consisted of (1) customer expectation, (2) perceived quality, and (3) perceived value. When considering the 5 aspects of the hypothesize testing, have been found that the quality of service of the taxpayers in the Chumphon Provincial Municipal Office affected to the satisfaction of the service users.

Keywords: service quality, satisfaction, property and land tax, concreteness of service

กิตติกรรมประกาศ

ศึกษาอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาล จังหวัดชุมพร สำเร็จได้เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความช่วยเหลือในการให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณีย์ เสวกวัชร อาจารย์ ดร.บิณฑิชา พุทธเกิด และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิชระ ศิลป์เสวตร์ ที่ได้สละเวลาชี้แนวทางตรวจสอบรายงานติดตาม ความคืบหน้า รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องการศึกษาอิสระฉบับนี้มาทุกขั้นตอน และดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ แก่ผู้ศึกษาในการทำการศึกษาอิสระนี้ตลอดมา และได้สนับสนุนให้ผู้วิจัยได้นำผลงานวิจัยนี้ไปเผยแพร่ในการประชุม ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร รวมถึงขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณ เพื่อนๆ พี่น้อง ตลอดจนบุคคลต่างๆ ที่คอยให้กำลังใจ ผลักดันและให้การสนับสนุนคอยให้ความช่วยเหลือจนทำให้ศึกษาอิสระเล่มนี้สำเร็จด้วยดี ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าการทำศึกษาอิสระเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจทั่วไปในการศึกษาค้นคว้า เพื่อพัฒนาต่อไป ให้มีความทันสมัยและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความปรารถนาดีของทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา.....	6
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	6
1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา.....	6
1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	6
1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา.....	6
1.5 สมมติฐานการวิจัย.....	6
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ.....	9
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาษีที่ดิน.....	10
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	26
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน.....	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินใน พื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	33
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงาน เทศบาลจังหวัดชุมพร.....	39
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	44
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	48
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	49
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	52
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	52
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	57
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ.....	58
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	69
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ค่าคุณภาพความเชื่อมั่นของ เครื่องมือการวิจัย.....	75
ภาคผนวก ง ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์.....	81
ประวัติผู้วิจัย.....	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ.....	30
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ.....	31
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา.....	31
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ.....	32
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	32
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสีย ภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม.....	33
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสีย ภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	35
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสีย ภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	36
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสีย ภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	37
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสีย ภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	38
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสีย ภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	39
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน ในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม.....	40
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน ในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	41
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน ในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	42
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน ในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	43
4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสีย ภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร.....	44
4.17 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi Collinearity).....	45
4.18 แสดงวิธีเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis)	45

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.19 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis)	46
4.20 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) ...	46



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิด.....	7
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสีย ภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม.....	34
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน ในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม.....	40



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ได้ประกาศออกมาในระยะเวลายาวนาน โดยให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบจัดเก็บภาษีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อนำมาใช้ในงบประมาณต้นทุนในการพัฒนาท้องถิ่น นโยบายการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินที่ดินและสิ่งปลูกสร้างถือได้ว่าเป็นหนึ่งในสาระ หรือส่วนสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างภาษีของประเทศไทย เนื่องจากภาษีที่ดินเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐ ทั้งในระดับประเทศและระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ช่วยในการกำหนดทิศทางการพัฒนา และการใช้ประโยชน์จากที่ดินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเมื่อรัฐได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 โดยได้ปรับปรุงพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และพระราชบัญญัติกำหนดราคากลางที่ดินสำหรับการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2529 มาให้เป็นไปตามสถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน ระบบภาษีทรัพย์สินย่อมต้องมีผลกระทบต่อทางเศรษฐกิจในครัวเรือนโดยรวมทางภาระภาษีของประชาชนผู้ถือครองที่ดินที่จะต้องเสียภาษีให้กับรัฐโดยตรง ประกอบกับลักษณะของการจัดเก็บภาษีมีฐานการจัดเก็บที่กว้างขึ้นตลอดจนสาระสำคัญของพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เพื่อให้เกิดความทันสมัยตามสถานการณ์ในปัจจุบัน ลันดา อุตมะโกคิน. (2562). ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง : ก้าวต่อไปของการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินของประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ. วารสารจลนิตี, (กันยายน-ตุลาคม)

พระราชบัญญัติที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ใหม่ รัฐได้ประกาศใช้เพื่อจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีบำรุงท้องที่จากประชาชนผู้เป็นเจ้าของผู้ครอบครองที่ดิน และผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถลดการถือครองที่ดิน เพื่อการเก็งกำไรในตลาดอสังหาริมทรัพย์อีกด้วย ภาษีที่อยู่อาศัยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นระบบการจัดเก็บภาษีประเภทใหม่ที่จะนำมาใช้จัดเก็บภาษีแทนภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นผู้จัดเก็บอยู่ในปัจจุบัน โดยการจัดเก็บภาษีผู้ครอบครองเป็นรายปี แบ่งออกเป็นภาษีทรัพย์สินที่ดินสิ่งปลูกสร้าง และภาษีอสังหาริมทรัพย์แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1. ภาษีที่ดินเพื่อเกษตรกรรม 2. ภาษีที่ดินเพื่อที่อยู่อาศัย 3. ภาษีที่ดินเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่กรณีของการปล่อยทิ้งร้าง เช่น ใช้เพื่อพาณิชย์กรรม เกษตรกรรมและอยู่อาศัย อุตสาหกรรม โรงแรม อาหารทเมนท์ ร้านค้า บ้านเช่า 4. ภาษีที่ดินที่รกร้างว่างเปล่า ถือเป็นที่ดินที่ไม่ได้ใช้ให้เป็นประโยชน์เพื่อนำรายได้ไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นโดยไม่ต้องนำส่งเป็นรายได้แผ่นดินหรือรายได้ของรัฐบาล การประเมินค่ารายปีขึ้นกับดุลยพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการกำหนดค่าเช่าที่สมควรให้เช่าได้ในหนึ่ง พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ใหม่ นี้ ได้เริ่มใช้จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างระบบใหม่ ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ปี 2563 เป็นต้นไป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์ 1. ลดความเหลื่อมล้ำผู้มีทรัพย์สินมูลค่าสูงให้มีภาระต้องเสีย

ภาษีมากกว่าผู้ที่มีทรัพย์สินมูลค่าต่ำ ซึ่งจะทำให้เกิดความเป็นธรรม และช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
 2. เพิ่มประสิทธิภาพ กระตุ้นให้เจ้าของที่ดินใช้ประโยชน์ในที่ดินอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดปัญหาการ
 กักตุนที่ดินเพื่อเก็งกำไร 3. เพิ่มรายได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีรายได้เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการ
 การลงทุนและจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพต่อประชาชนในพื้นที่มากขึ้น 4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วม
 กระตุ้นให้ประชาชนในพื้นที่มีการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีการเก็บ
 ภาษีอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม (ปรกรณ์ อุ่นศิริรัฐสกุล) บทความวิชาการ “อัตราภาษีที่ดินและสิ่งปลูก
 สร้าง” กรรมการผู้จัดการ บริษัท ลอว์ แอนด์ เอควิตี้ จำกัด

แต่เดิมการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงกรุงเทพมหานคร มีการจัดเก็บภาษี
 3 ประเภท ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย แต่ต่อจากนี้ไปมีภาษีใหม่
 คือ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่มาแทนภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ส่วนภาษีป้าย
 เปลี่ยนแปลงอัตราภาษี ทั้งนี้ภาษีที่ดินใหม่มีวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านการใช้ที่ดิน
 และสิ่งปลูกสร้าง การแก้ปัญหาเรื่องภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในกรณีการใช้ดุลยพินิจ
 ของพนักงานเจ้าหน้าที่ลดความเหลื่อมล้ำของความรวยและความจน แก้ปัญหาที่ดินรกร้างให้นำมาใช้
 ประโยชน์ได้มากขึ้น เพิ่มรายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้ประชาชน
 ตรวจสอบการทำงานของรัฐว่ามีการเก็บภาษีอย่างเป็นธรรมในท้องถิ่น เว็บไซต์ราชกิจจานุเบกษา
 ได้ประกาศให้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 บังคับใช้เป็นกฎหมายแล้ว
 และยกเลิกภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยจัดเก็บตามการใช้ประโยชน์ที่ดิน จะมีผล
 จัดเก็บภาษี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

ภาษีที่ดิน หรือภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นภาษีที่ดินใหม่ มาจากพระราชบัญญัติภาษีที่ดิน
 และสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ที่มาแทนการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนและที่ดินซึ่งถูกยกเลิก
 ไป โดยผู้มีหน้าที่จัดเก็บ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงกรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา
 ทั้งนี้ภาษีที่ดินใหม่นี้จะทำการจัดเก็บภาษีตามมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีอยู่ในครอบครอง โดยจะ
 ทำการจัดเก็บเป็นรายปี โดยแบ่งประเภทการใช้ประโยชน์ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ออกเป็น 4 ประเภท
 ดังนี้ ประกอบการเกษตรกรรม ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ใช้ประโยชน์อื่นๆ ที่ไม่ใช่เกษตรกรรมและอยู่อาศัย
 และรกร้างว่างเปล่า

ทำไมต้องจัดเก็บภาษี

เนื่องจากภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ที่มีการจัดเก็บเดิมนั้น ไม่สอดคล้อง
 กับสภาพเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน ส่งผลกับฐานภาษี อัตราภาษี และการยกเว้นภาษี และอาจเกิดการ
 หลีกเลี่ยงภาษี รัฐบาลจึงมีการปรับปรุงโครงสร้างภาษีเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และช่วยกระตุ้นให้มีการใช้
 ประโยชน์ในที่ดินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มความอิสระให้กับการบริหารงานและการจัดเก็บภาษีให้
 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งเสริมความโปร่งใสในการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพย์สินใดบ้างที่ต้องเสียภาษี

- ที่ดินเกษตรกรรม มูลค่าประเมินเกิน 50 ล้านบาท
- บ้านพักอาศัย บ้านพักอาศัยหลัก มูลค่าประเมินเกิน 50 ล้านบาท /บ้านหลังอื่นๆ
- ที่ดินรกร้าง
- อื่นๆ อาคารพาณิชย์ อุตสาหกรรม ฯลฯ

ใครที่ต้องเสียภาษี

- เจ้าของที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้าง
- เจ้าของห้องชุดและผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ในที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้างอันเป็น

ทรัพย์สินของรัฐ

- ถ้าเป็นเจ้าของหรือครอบครองที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอยู่ ในวันที่ 1 มกราคมของปีใด ก็มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับปีนั้น
- ถ้าเจ้าของที่ดินและเจ้าของสิ่งปลูกสร้างบนที่ดินนั้นเป็นคนละคนกัน ให้ต่างคนต่างเสียภาษีเฉพาะส่วนที่ตนเป็นเจ้าของ

อัตรากาษิตดินและสิ่งปลูกสร้าง

ที่ดินเกษตรกรรม เพดานภาษี 0.15%

มูลค่าทรัพย์สิน	อัตรากาษิต
0 – 75 ล้านบาท	0.01%
75 – 100 ล้านบาท	0.03%
100 – 500 ล้านบาท	0.05%
500 – 1,000 ล้านบาท	0.07%
1,000 ล้านบาทขึ้นไป	0.1%

บุคคลธรรมดา ได้รับยกเว้น อปต. ละไม่เกิน 50 ล้านบาท

*หน่วยอบรมประชาชนประจำตำบล

บ้านพักอาศัย เพดานภาษี 0.3%

มูลค่าทรัพย์สิน	บ้าน (บ้านหลังหลัก)	บ้าน + ที่ดิน (บ้านหลังหลัก)	บ้านหลังอื่น
0 – 10 ล้านบาท	ยกเว้นภาษี		
10 -50 ล้านบาท	0.02%	ยกเว้นภาษี	0.02%
50 – 75 ล้านบาท	0.03%	0.03%	0.03%
75 – 100 ล้านบาท	0.05%	0.05%	0.05%
100 ล้านบาทขึ้นไป	0.1%	0.1%	0.1%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อื่นๆที่รกร้างว่างเปล่า เพดานภาษี 1.2%

มูลค่าทรัพย์สิน	อัตราภาษี
0 – 50 ล้านบาท	0.03%
50 – 200 ล้านบาท	0.04%
200 – 1,000 ล้านบาท	0.05%
1,000 – 5,000 ล้านบาท	0.06%
5,000 ล้านบาทขึ้นไป	0.07%

สำหรับที่ว่างเปล่า/ไม่ทำประโยชน์ตามสมควรแก่สภาพ เพิ่มอัตรา 0.3% ทุก 3 ปี แต่อัตราภาษีรวมไม่เกิน 3%

ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษี

- สาธารณสมบัติ ทรัพย์สินที่ไม่ได้หาผลประโยชน์ (รัฐ/เอกชน)
- ทรัพย์สินที่เป็นที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ และสถานทูต
- ทรัพย์สินที่เป็นศาสนาสมบัติ
- ทรัพย์สินของมูลนิธิ องค์การ หรือสถานสาธารณกุศลที่ไม่ได้หาผลประโยชน์
- ทรัพย์สินที่ใช้เป็นสุสานสาธารณะ
- ทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุดและหมู่บ้านจัดสรร
- บ้านพักหลังหลัก 1 หลัง (มูลค่าไม่เกิน 50 ล้านบาท)

หน่วยงานที่จัดเก็บภาษี

- กรุงเทพมหานคร
- เทศบาล
- องค์การบริหารส่วนตำบล
- เมืองพัทยา

โดยรายได้ภาษีที่จัดเก็บได้จะเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษี ภายในเดือนกุมภาพันธ์ และให้ผู้เสียภาษีชำระตามแบบแจ้งประเมินภายในเดือนเมษายนของทุกปี

1. ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ประกอบเกษตรกรรม ผู้เสียภาษีจะต้องเป็นผู้ที่มีที่ดินทำเกษตรมูลค่าเกิน 50 ล้านบาท ซึ่งใช้ในการทำการเกษตรกรรมต่าง ๆ เช่น ทำนา ทำไร่ หรือสร้างสิ่งปลูกสร้างไว้สำหรับเลี้ยงสัตว์ โดยจะมีมูลค่าทรัพย์สินเริ่มต้นที่ 0 – 75 ล้านบาท คิดอัตราภาษีเป็น 0.01% ไปจนถึงมูลค่าสูงถึง 1,000 ล้านบาทขึ้นไป จะคิดอัตราภาษี 0.1 % (ภาษี ล้านละ 100 บาท)

2. ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นที่อยู่อาศัย ผู้เสียภาษีจะต้องเป็นผู้ที่มีที่อยู่อาศัยหลังแรก มูลค่าเกิน 50 ล้านบาท, เป็นเจ้าของบ้านแต่ไม่ใช่เจ้าของที่ดินที่มีมูลค่ามากกว่า 10 ล้านบาท และผู้มีที่อยู่อาศัยหลังที่ 2 โดยมูลค่าที่เริ่มต้นที่ 0 – 50 ล้านบาท และคิดอัตราภาษีอยู่ที่ 0.02% (ภาษี ล้านละ 200 บาท)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประโยชน์อื่นนอกจากข้อ 1. และ 2. ผู้เสียภาษีจะต้องเป็นผู้ที่มีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างไว้ในครอบครองและใช้เพื่อการค้าหรือแสวงหากำไร เช่น การปล่อยเช่า ฯลฯ จะต้องเริ่มเสียภาษีตั้งแต่บาทแรก โดยมีมูลค่าหลักทรัพย์เริ่มต้นที่ 0 – 50 ล้านบาท และคิดอัตราภาษีที่ 0.3% (ภาษี ล้านบาทละ 3,000 บาท)

4. ที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ทิ้งว่างเปล่า หรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามความแก่สภาพ ผู้เสียภาษีจะต้องเป็นผู้ที่มีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ทิ้งร้างไว้ ไม่ได้นำมาทำประโยชน์อะไร โดยจะมีมูลค่าหลักทรัพย์เริ่มต้นที่ 0 – 50 ล้านบาท อัตราภาษีร้อยละ 0.3% ไปจนถึงมูลค่า 1,000 ล้านบาทขึ้นไป จะคิดอัตราภาษีอยู่ที่ 0.7% (ภาษี ล้านบาทละ 3,000 บาท)

สำหรับผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินใหม่ ได้แก่ เจ้าของในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยคำว่าเจ้าของในที่นี้คือการเป็นเจ้าของในกรรมสิทธิ์หรือเจ้าของในโฉนดในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หรือถ้าเป็นเจ้าของร่วมกันหลายคน เจ้าของร่วมคนใดคนหนึ่งชำระภาษีครบถ้วนก็ถือว่าเรียบร้อยแล้ว และต้องชำระภายในเดือนเมษายนของปีนั้นๆ เหมือนกับการชำระภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนและที่ดินซึ่งถูกยกเลิกไป (ยกเว้นปี 2563ที่ผ่านมา สามารถชำระภาษีได้ถึงเดือนสิงหาคม) ซึ่งสูตรคำนวณเป็นขั้นบันไดตามมูลค่าของฐานภาษีและจะปรับราคาประเมินที่ดินตามรอบบัญชีประเมินราคาทุก 4 ปี (ตามการปรับราคาประเมินที่ดินจากกรมธนารักษ์) ดังนี้

1. สูตรคำนวณหาภาษีสำหรับที่ดินที่ไม่มีสิ่งปลูกสร้าง คำนวณจากสูตร :
 ภาษีที่ต้องจ่าย = มูลค่าที่ดิน × อัตราภาษี โดยมูลค่าที่ดิน = ราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน (ต่อ ตร.ว.) × ขนาดพื้นที่ดิน

2. สูตรคำนวณหาภาษีสำหรับที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คำนวณจากสูตร :
 ภาษีที่ต้องจ่าย = (มูลค่าที่ดิน + มูลค่าสิ่งปลูกสร้าง) × อัตราภาษี โดยมูลค่าสิ่งปลูกสร้าง = (ราคาประเมินทุนทรัพย์โรงเรือนสิ่งปลูกสร้าง (ต่อ ตร.ม.) × ขนาดพื้นที่สิ่งปลูกสร้าง)

3. สูตรคำนวณหาภาษีสำหรับห้องชุด คำนวณจากสูตร :
 ภาษีที่ต้องจ่าย = มูลค่าห้องชุด × อัตราภาษี โดยมูลค่าห้องชุด = ราคาประเมินทุนทรัพย์ห้องชุด (ต่อ ตร.ม.) × ขนาดพื้นที่ห้องชุด (ตร.ม.) Thailand plus, (11 มกราคม 2021)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการเก็บภาษีที่ดิน และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่จังหวัดชุมพร และนำมาซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

1.3 ประโยชน์ของการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรต้น คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และการเอาใจใส่
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ และคุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา คือ สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลเมืองชุมพร แต่เนื่องจากไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่เสียภาษีให้กับเทศบาลชุมพรได้ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้ประชากรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร แต่ได้ทำการสุ่มโดยใช้ประชากรที่เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ดังนั้นเมื่อใช้สูตรนี้ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 384 คน

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา คือ ระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน พ.ศ. 2566 ระยะเวลาทั้งหมด 4 เดือน

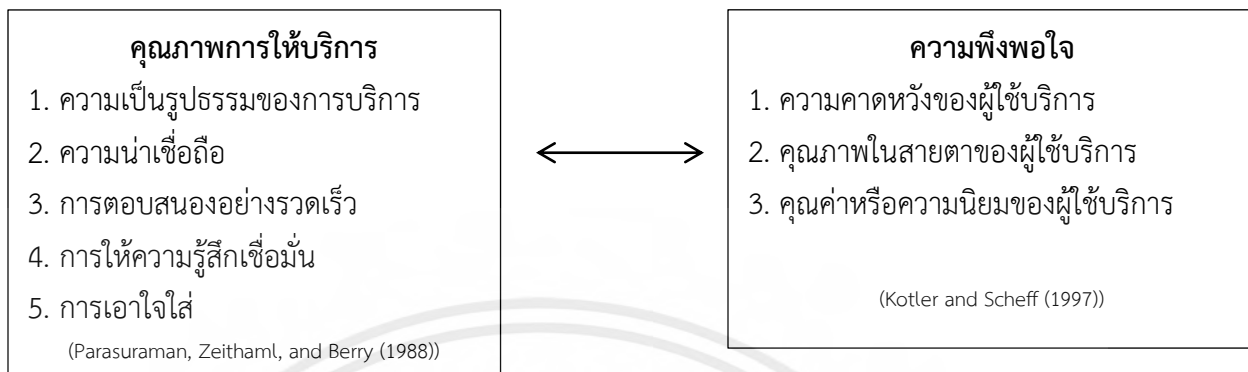
1.5 สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานอำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานอำเภอ ปะทิว จังหวัดชุมพร

สมมติฐานที่ 2 ผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานอำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ตัวแปรต้น คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น การเอาใจใส่ ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ คุณค่าหรือความนิยมของผู้ใช้บริการ

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อม
2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
4. การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น หมายถึง การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
5. การเอาใจใส่ หมายถึง การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
6. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หมายถึง ทัศนคติที่เกิดจากการคาดเดาไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
7. คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ หมายถึง ต้องทำให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ความต้องการจะส่งมอบให้แก่ลูกค้า ความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย
8. คุณค่าหรือความนิยมของผู้ใช้บริการ หมายถึง การตอบสนองด้านบริการแก่ลูกค้าให้ตรงกับ ความคาดหวัง
9. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้เสียหายปายที่เกิดจากสิ่งที่เคย ได้รับรู้เกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงของการบริการที่มากกว่าความคาดหวัง
10. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือความรู้สึกชอบที่เกิดจากการได้รับบริการ โดยผู้เสียหายปายมีความสุขและเกิดความพึงพอใจจากการรับบริการที่เกิดผลสำเร็จตามมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ที่ดิน หมายถึง พื้นที่ดิน รวมถึงภูเขาและแหล่งน้ำด้วยเจ้าของที่ดิน หมายถึง บุคคลหรือคณะบุคคลซึ่งมี กรรมสิทธิ์ในที่ดิน (สำรวจใหม่) ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.)

12. ภาษีที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

13. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ ภาษีที่เรียกเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่องไปกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น โรงเรือนในที่นี้หมายถึง อาคาร ตึกแถว บ้าน ร้านค้า สำนักงาน โรงแรม โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล ธนาคาร โรงเรียน อาคารชุด หอพัก คลังสินค้า



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาหัวข้อเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร” ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีที่ดิน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองด้านบริการแก่ลูกค้าให้ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งคุณภาพการบริการถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในการชี้วัดความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง และคุณภาพการบริการยังหมายถึง การหยิบยื่นความประทับใจในการบริการ และตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่ดีที่สุด ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction) ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship) ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น คือ การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงมีความสัมพันธ์กันโดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ “SERVQUAL” เพื่อประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการที่ครอบคลุมปัจจัยการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
4. การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น
5. การเอาใจใส่

Parasuraman, Zeithaml and Berry, (1985) จากการศึกษาการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ผลการศึกษาบ่งชี้ว่า คุณภาพของการบริการคือ การบริการที่เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคและได้สร้างแบบจำลองเพื่ออธิบายคุณภาพของการบริการอีกทั้งยังสอดคล้องกับ

Kotler (2000) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ จำเป็นต้องให้บริการได้เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก คุณภาพการให้บริการอาจหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการ มาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่นเกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้

Kotler and Scheff (1997) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหลังจากการซื้อหรือการรับบริการ เป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้รับบริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) หากได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Fornell, Johnson, Anderson, Cha, & Bryant, 1996)แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ ความเป็นมาตรฐานใช้วัดความพึงพอใจจากการสำรวจคาดหวังของผู้ใช้บริการ ได้แก่

- 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
- 2) คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ
- 3) คุณค่าหรือความนิยมของผู้ใช้บริการ

7) สภาพแวดล้อมต่างๆ กัน เช่น สถานที่ตั้งมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีสถานที่จอดรถ หองน้ำ เป็นต้น

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับภาษีที่ดิน

นโยบายในการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างภาษีของประเทศไทย เนื่องจากภาษีทรัพย์สินเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐทั้งในระดับประเทศและระดับองค์กร อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการใช้ประโยชน์จากที่ดินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเมื่อได้มีการหยิบยกร่างพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยการปรับปรุงพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และพระราชบัญญัติกำหนดราคากลางที่ดินสำหรับการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2529 ซึ่งร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้รับการกล่าวถึงทั้งจากภาครัฐกิจ นักวิชาการและประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยทั่วไปว่าจะสามารถบังคับใช้ได้จริงทั้งในทางทฤษฎีและในทางปฏิบัติได้หรือไม่เพียงใด เนื่องจากระบบภาษีย่อมต้องมีผลกระทบต่อภาวะภาษีของประชาชนหรือผู้ถือครองที่ดินโดยตรง ประกอบกับลักษณะของการจัดเก็บภาษีที่มีฐานการจัดเก็บที่กว้างขึ้น

1) ความเป็นมาของการจัดเก็บภาษีทรัพย์สิน

“ภาษีทรัพย์สิน” คือ ภาษีที่จัดเก็บจากผู้ครอบครองทรัพย์สินทุกประเภททั้งสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์สำหรับการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินมีหลักฐานว่ามีมาตั้งแต่สมัยโลกยุคโบราณ (ancient world) ทั้งในอียิปต์ นครบาบิโลน เปอร์เซีย และจีน โดยจัดเก็บภาษีจากทรัพย์สินของประชาชน อาทิ ข้าว สัตว์ น้ำมัน เบียร์และที่ดิน เพื่อนำไปใช้สอยในกิจการต่างๆ ของรัฐ หรือเพื่อแลกเปลี่ยนทรัพย์สินดังกล่าวกับชนเผ่าหรือรัฐอื่น ดังนั้นในยุคที่ประชาชนดำรงชีพ ด้วยการเกษตรและปศุสัตว์ ภาษีทรัพย์สินจึงเป็นรายได้หลักในการดำรงอยู่ของรัฐตลอดมา จนมาถึงในยุคกรีกและโรมันก็ยังคงมีการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินในรูปแบบของภาษีรัชชูปการ (poll tax) ซึ่งเป็นภาษีที่เรียกเก็บจากพลเมืองที่อาศัยแผ่นดินอยู่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ภาษีที่จัดเก็บจากการใช้ประโยชน์ที่ดินในประเทศ ซึ่งประเทศไทยได้มีการจัดเก็บภาษีในรูปแบบของภาษีรัชชูปการในสมัยรัชกาลที่ 5 แต่ได้ถูกยกเลิกไปในสมัยสิ้นสุดการปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์

ปัจจุบันรูปแบบทางด้านการเงินและการค้ามีความหลากหลายและมีความซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้แต่ละรัฐมีแหล่งรายได้เพิ่มมากขึ้น และมีรูปแบบการจัดเก็บภาษีที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น ภาษีทางตรง หรือภาษีทางอ้อม แต่ภาษีทรัพย์สินซึ่งเป็นภาษีทางตรงรูปแบบหนึ่งนั้นก็ยังคงมีความสำคัญในการใช้เพื่อพัฒนาประเทศดังเช่นในอดีตที่ผ่านมา

2) โครงสร้างและสภาพปัญหาของการจัดเก็บภาษีเกี่ยวกับทรัพย์สินของประเทศไทย

2.1) โครงสร้างของการจัดเก็บภาษี โดยทั่วไปโครงสร้างของการจัดเก็บภาษีแบ่งออกเป็น 3 ฐานภาษี ได้แก่

(1) ฐานรายได้ (income - based taxation) เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล

(2) ฐานการบริโภค (consumption - based taxation) เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม

(3) ฐานทรัพย์สิน (property - based taxation) เช่น ภาษีที่ดินและภาษีมรดก สำหรับระบบภาษีของไทยในปัจจุบันนั้นมีการจัดเก็บภาษีเฉพาะจากฐานรายได้ และฐานการบริโภค แต่ยังไม่มีการจัดเก็บภาษีในฐานทรัพย์สินอย่างเป็นระบบของการถือครอง ทรัพย์สินที่ดีจึงเกิดประเด็นปัญหานโยบายการจัดเก็บภาษีของไทยในปัจจุบันยังขาดความเป็นธรรม เนื่องจากการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้ และฐานการบริโภคนั้น ภาระภาษีส่วนใหญ่จะตกอยู่กับชนชั้นกลางและชนชั้นล่าง แต่ชนชั้นสูงในฐานะเป็นผู้ถือครองทรัพย์สินทั้งสังหาริมทรัพย์ เช่น รถยนต์ บ้าน หรืออสังหาริมทรัพย์ เช่น ที่ดิน กลับไม่มีการภาษีหรือมีภาระภาษีน้อยกว่าที่ควรจะเป็น โดยมีเพียงภาระภาษีที่เก็บขณะถือครองทรัพย์สินในแต่ละปีได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งยังมีปัญหาและข้อบกพร่องหลายประการ และภาษีที่เก็บขณะที่มีการโอนเปลี่ยนมือ ได้แก่ ภาษีเงินได้ จากการขายอสังหาริมทรัพย์ธุรกิจเฉพาะและค่าธรรมเนียมโอนอสังหาริมทรัพย์เท่านั้น

2.2) สภาพปัญหาของการจัดเก็บภาษี ปัจจุบันจะพบว่า การถือครองอสังหาริมทรัพย์มีการกระจุกตัวอยู่เฉพาะในกลุ่มคนที่มีฐานะร่ำรวย ซึ่งได้มีการถือครองไว้เป็นจำนวนมาก ในขณะที่มีคนอีกจำนวนมากที่ไม่มีที่ดินหรือบ้านเป็นของตนเอง จึงเป็นเครื่องที่แสดงให้เห็นว่า ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ มีการจัดเก็บอย่างไม่เป็นธรรมและเป็นจริง ตามระบบการจัดเก็บภาษีที่ควรจะเป็น จึงทำให้เกิดปัญหาในทางโครงสร้างของการจัดเก็บภาษี ดังนี้

2.2.1) การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ ภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการจัดเก็บจากบ้านเรือนและสิ่งปลูกสร้าง กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องไปกับสิ่งปลูกสร้างนั้น ในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี โดยปัญหาข้อบกพร่องของ มีดังนี้

(1) การคำนวณภาษีบนฐานรายได้ค่ารายปีหรือค่าเช่ารายปี ซ้ำซ้อนกับการจัดเก็บภาษีเงินได้ที่ได้เนื่องจากการให้เช่าทรัพย์สิน ตามประมวลรัษฎากร มาตรา 40(5)

(2) อัตรากำแพงสูงถึงร้อยละ 12.5 ของค่าเช่ารายปีเป็นอัตรากำแพงที่สูงทำให้เกิดแรงจูงใจในการเลี่ยงภาษีหรือมีการผลกระทบให้กับผู้ประกอบการหรือผู้เช่า

2.2.2) การจัดเก็บภาษี ภาษีบำรุงท้องที่ คือ ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินจากการนำราคาปานกลางของที่ดินและตามอัตรากำแพงที่ โดยเจ้าของที่ดินที่ต้องมีการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน โดยที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดินและพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย และไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษี หรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน โดยการคำนวณภาษีบำรุงท้องที่นั้น คำนวณจากการนำราคาปานกลางของที่ดินที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับอัตรากำแพง โดยในปัจจุบันปัญหาข้อบกพร่องของการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีดังนี้

(1) การคำนวณภาษีบำรุงท้องที่ซึ่งคงใช้ฐานราคาปานกลางของที่ดินที่ใช้ในการประเมินภาษีสำหรับปีพ.ศ. 2521 – 2524 ซึ่งไม่สอดคล้องกับราคาที่ดินในสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ยอดการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่น้อยกว่าที่ควรจะเป็น

(2) อัตรากำแพงที่มีลักษณะถดถอย ทำให้คนที่มีที่ดินมูลค่าต่ำหรือจำนวนน้อย หรือจำนวนมากเสียภาษีในอัตราที่ต่ำกว่าคนที่มีที่ดินมูลค่าต่ำหรือจำนวนน้อย

(3) มีการลดหย่อนเนื้อที่ดินที่เจ้าของใช้อยู่อาศัยหรือใช้เพื่อการเกษตรกรรมที่ไม่ต้องนำมาคำนวณภาษี หรือเสียภาษีน้อยลง ทำให้เกิดการใช้ช่องว่างของกฎหมายในการเลี่ยงภาษี เช่น กรณีที่กำหนดให้ที่ดินที่ใช้ประกอบกรการกิจกรรมเฉพาะประเภทไม้ล้มลุกเสียภาษีถึงอัตรา แต่ถ้าเจ้าของที่ดินประกอบกรการกรกิจกรรมประเภทไม้ล้มลุกด้วยตนเอง ให้เสียภาษีบำรุงท้องที่อย่างสูงไม่เกินไร่ละ 5 บาท ส่งผลให้มีการเลี่ยงภาษีโดยการปลูกพืชล้มลุกเพื่อให้เสียภาษีน้อยลง

3) สาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติ

จากปัญหาข้อบกพร่องของการจัดเก็บภาษีที่เกี่ยวกับทรัพย์สินในปัจจุบันดังกล่าว ซึ่งมีสาเหตุมาจากโครงสร้างภาษีที่ขาดความเป็นธรรม ทำให้มีการผลักดันร่างพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการลดปัญหาข้อบกพร่องในการจัดเก็บภาษีทรัพย์สิน ซึ่งร่างพระราชบัญญัตินี้มีหลักการและสาระสำคัญ คือ กำหนดให้จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยจัดเก็บบนฐานมูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งมีโครงสร้างของอัตราภาษี ดังนี้

- (1) ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ใช้งานในเชิงพาณิชย์ จะเสียภาษีในอัตราไม่เกินร้อยละ 0.5 ของมูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- (2) ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย เสียภาษีในอัตราไม่เกินร้อยละ 0.1 ของมูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- (3) ที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม เสียภาษีในอัตราไม่เกินร้อยละ 0.05 ของมูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- (4) ที่ดินว่างเปล่าจัดเก็บในอัตราร้อยละ 0.5 ของมูลค่าสินทรัพย์และหากไม่ได้มีการใช้ประโยชน์อีกก็จะถูกจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเท่าทุกๆ 3 ปี แต่ไม่เกินร้อยละ 2 ของมูลค่าที่ดิน โดยกำหนดให้คณะกรรมการกำหนดอัตราภาษีทำหน้าที่พิจารณากำหนดอัตราภาษีจากข้อมูลการเสียภาษีและมูลค่าของทรัพย์สินที่เสียภาษี ซึ่งผลของการจัดเก็บภาษีดังกล่าวจะทำให้เจ้าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งปัจจุบันไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเข้ามาอยู่ในระบบภาษี

4) ประโยชน์ของร่างพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

หากร่างพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผ่านความเห็นชอบจากรัฐสภาและมีผลบังคับใช้เป็นกฎหมายแล้ว จะก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากที่ดินและสิ่งปลูกสร้างอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า จะทำให้มีการกระจายการถือครองที่ดินและเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ดังนี้

4.1) ประสิทธิภาพการใช้ที่ดิน หลักการสำคัญของจัดเก็บภาษีทรัพย์สินโดยคิดจากมูลค่าที่ดิน (land value taxation) คือ การสนับสนุนการใช้ประโยชน์ในที่ดินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยซึ่งใช้นโยบายภาษีอากรเพื่อการกระจายการถือครองที่ดิน เนื่องจากที่ผ่านม้อัตรากำหนดการครอบครองที่ดินของประเทศไทยเป็นไปอย่างไม่สมดุล โดยข้อมูลของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) ระบุว่าในปีพ.ศ. 2547 มีผู้ขึ้นทะเบียนคนจน จำนวน 2.02 ล้านราย ไม่มีที่ดินทำกินหรือมีที่ดินทำกินแต่ไม่เพียงพอต้องเช่าผู้อื่นเพิ่มเติม ในขณะที่ผลการสำรวจสภาพการใช้ที่ดินของกรมพัฒนาที่ดินพบว่าพื้นที่นาถูกทิ้งร้างไว้โดยไม่ทำประโยชน์ เป็นจำนวนถึง 1,190,817 ไร่ แม้ว่าที่ผ่านมามีกฎหมายเพื่อลดและลงโทษผู้ถือครองที่ดินที่ไม่ดำเนินการใช้ประโยชน์จากที่ดินให้เหมาะสมและคุ้มค่า เช่น ประมวลกฎหมายที่ดินหรือประกาศกระทรวงมหาดไทย “เรื่องขอให้เจ้าของที่ดินที่ทอดทิ้งไม่ทำประโยชน์รับเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน” ลว 16 ต.ค. 2540 แต่ก็ไม่สามารถแก้ปัญหา

หรือพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ที่ดินได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นการนำภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมาใช้เพื่อเป็นมาตรการให้เจ้าของที่ดินต้องหาทางใช้ประโยชน์ในที่ดิน เพื่อมิให้การเสียภาษีที่ดินนั้นเสียเปล่า จึงเป็นหนทางสำคัญในการแก้ปัญหาดังกล่าว เช่นเดียวกับสาธารณรัฐเกาหลีใต้ซึ่งประสบปัญหาเกี่ยวกับพื้นที่ดินจำกัด เนื่องจากมีประชากรหนาแน่นและภูมิประเทศเต็มไปด้วยภูเขา ทำให้เหลือพื้นที่ทำประโยชน์เพียงร้อยละ 20 ของพื้นที่ทั้งหมดของประเทศ รัฐบาลเกาหลีใต้จึงได้นำระบบการจัดเก็บภาษีที่ดินเป็นเครื่องมือในการลดปัญหาการถือครองที่ดินโดยไม่ใช้ประโยชน์ เพื่อให้การใช้ประโยชน์ในที่ดินที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4.2) ราคาที่ดิน จากการประเมินราคาทุนทรัพย์สินที่ดินทั่วประเทศของกรมธนารักษ์สำหรับ ปี พ.ศ. 2551 – 2554 พบว่า ราคาที่ดินในภูมิภาคเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 6.5 ต่อปี ส่วนราคาที่ดินในกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 1.5 ต่อปี โดยสาเหตุที่ราคาที่ดินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้น เกิดจากปัญหาการกระจุกตัวของ การถือครองที่ดิน การกักตุนที่ดินไว้โดยไม่ได้ใช้ประโยชน์เพื่อเก็งกำไร ทำให้ราคาที่ดินเป็นไปตามอัตราลอยตัว เกิดปัญหาราคาที่ดินแพง และแม้ว่าจะมีการเก็บค่าธรรมเนียม จากการโอนอสังหาริมทรัพย์หรือการเก็บภาษีจากทรัพย์สินทั้งภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ แต่ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาเรื่องการกักตุนที่ดินเพื่อเก็งกำไร หรือปัญหาราคาที่ดินแพงได้อย่างยั่งยืน

การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจึงเป็นยุทธศาสตร์ในการลดการถือครองที่ดินที่ไม่ดำเนินการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมและคุ้มค่า และจะช่วยลดการกักตุนที่ดินเพื่อเก็งกำไรเพราะผู้กักตุนที่ดินจะมีต้นทุนทางภาษีเกิดขึ้นในการถือครองที่ดินดังกล่าว

4.3) ลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการกระจายรายได้ จากข้อมูลการขึ้นทะเบียนคนจนดังกล่าวข้างต้น จะพบว่าสาเหตุมูลฐานของความยากจน คือ การขาดที่ดินทำกิน เนื่องจากที่ผ่านมา มีการปล่อยให้เอกชนมีกรรมสิทธิ์เต็มที่ดินโดยมิได้มีการเก็บภาษีที่ดินอย่างมีประสิทธิภาพ จึงก่อให้เกิดการกระจุกตัวของ การถือครองที่ดิน คนยากจนไม่มีโอกาสเป็นเจ้าของที่ดิน ดังนั้น การนำนโยบายด้านภาษีอากรมาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการกระจายรายได้ของคนในสังคมให้มีความเท่าเทียมกันมากขึ้น โดยเฉพาะภาษีทรัพย์สินซึ่งถือเป็นแหล่งรายได้ของรัฐที่สำคัญทั้งในระดับประเทศและระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการสาธารณะ การจัดสรรและใช้จ่ายเพื่อสวัสดิการของสังคม จะช่วยสร้างความเท่าเทียมทางรายได้ของคนในสังคมและถือเป็นการกระจายความมั่งคั่งได้อีกประการหนึ่ง

4.4) ส่งเสริมการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการปกครองจากราชการส่วนกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (decentralization) เป็นยุทธศาสตร์หลักของชาติในการปรับปรุงโครงสร้างของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อกระจายอำนาจทางปกครองและกระจายอำนาจทางการคลัง ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้เช่น การจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมายให้อำนาจ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่นนั้น

อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ คือ การขาดรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เพียงพอ (adequate local revenue) โดยในปีพ.ศ. 2547 รายได้ส่วนใหญ่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากรายได้ ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บให้

และแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 37.5 แต่รายได้ที่มาจากการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นกลับอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย คือ ร้อยละ 5.9 ของรายได้ท้องถิ่นทั้งหมด และมีแนวโน้มลดลงมาโดยตลอด 17 ซึ่งสาเหตุหนึ่งมาจากปัญหาข้อบกพร่องของภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ซึ่งถือเป็นรายได้หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มียอดการจัดเก็บอยู่ที่ประมาณ 18,500 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 5 ซึ่งไม่อาจทำหน้าที่ในการอำนวยรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเพียงพอ

การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องของภาษีโรงเรือนและที่ดิน รวมทั้งภาษีบำรุงท้องที่จึงเป็นการสร้างระบบภาษีที่มั่นคงให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากการจัดเก็บตามมูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีการจัดเก็บในอัตราก้าวหน้า มีฐานภาษีที่กว้าง และใช้เพื่อผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง ทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับภาระภาษีจึงทำให้เกิดความต้องการในการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลการทำงานของท้องถิ่น โดยการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินที่มีรูปแบบหรือลักษณะเช่นเดียวกับการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินในต่างประเทศ เช่น การจัดเก็บภาษีทรัพย์สินของประเทศออสเตรเลีย ซึ่งมีการจัดเก็บในลักษณะของภาษีมูลค่าที่ดิน (land value taxation) โดยให้สภาท้องถิ่น (local councils) เป็นผู้จัดเก็บเพื่อใช้เป็นแหล่งรายได้ในการบริหารจัดการกิจการสาธารณะในแต่ละท้องถิ่น สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินเพื่อใช้ในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นทั่วทุกมลรัฐ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรัฐเท็กซัส (Texas) จะจัดเก็บภาษีทรัพย์สินเพื่อไปสนับสนุนการบริการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่น ทั้งการจัดการสาธารณสุข ปลอดภัย การศึกษา สุขภาพอนามัย และความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น หน่วยงานดับเพลิง

ในส่วนของประเทศกำลังพัฒนา เช่น ประเทศแอฟริกาใต้ซึ่งได้พัฒนาโครงสร้างการบริหารของประเทศ โดยกระจายอำนาจไปยังส่วนท้องถิ่นโดยจัดให้มีการเลือกตั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นขึ้น ในปี ค.ศ. 1994 ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ รัฐธรรมนูญของแอฟริกาใต้จึงได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีทรัพย์สิน เพื่อใช้เป็นรายได้หลักของท้องถิ่นในการปกครองตนเอง

นอกจากนี้ในประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจ จากระบบสังคมนิยมไปสู่ระบบเศรษฐกิจแบบตลาดเสรี (transition countries) เช่น โปแลนด์ หรือแอลเบเนียก็มีการนำหลักการว่าด้วยการจัดเก็บภาษีทรัพย์สิน มาใช้เพื่อเป็นการส่งเสริมการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น จุลนิต (2553) ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง : ก้าวต่อไปของการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินของประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างหรือที่เรียกกันย่อๆว่า ภาษีที่ดิน เป็นภาษีที่จัดเก็บเป็นรายปีตามมูลค่าที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น บ้าน อาคาร ที่ครอบครอง โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการจัดเก็บ เริ่มใช้บังคับตั้งแต่ 13 มีนาคม 2562 และจะเริ่มเก็บภาษีตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป โดยอัตราภาษีจะคำนวณตามประเภทการใช้ประโยชน์ ซึ่งอัตราสูงสุดที่เป็นไปได้อยู่ที่ปีละ 3% ของมูลค่าที่ดิน

และสิ่งปลูกสร้างภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทำให้ต้องยกเลิกการเก็บภาษีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีบำรุงท้องที่ด้วยเนื่องจากซ้ำซ้อนกัน

ผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คือ เจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง หรือผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นทรัพย์สินของรัฐ โดยจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ถ้าใครเป็นเจ้าของหรือครอบครองที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอยู่ในวันที่ 1 ม.ค. ของปีไหน ก็ให้เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับปีนั้นไปถ้าเจ้าของที่ดินและเจ้าของสิ่งปลูกสร้างบนที่ดินนั้นเป็นคนละคนกัน ก็ให้เจ้าของที่ดินเสียภาษีเฉพาะส่วนของมูลค่าที่ดิน ส่วนเจ้าของสิ่งปลูกสร้างก็เสียภาษีเฉพาะส่วนของมูลค่าสิ่งปลูกสร้าง

ภาษีทรัพย์สิน เป็นการจัดเก็บรายได้อย่างหนึ่งจากทรัพย์สินที่ครอบครองอยู่ไม่ว่าเป็นที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง มรดกต่าง ๆ หากการจัดเก็บภาษีจากทรัพย์สินมีประสิทธิภาพ จะทำให้เพิ่มรายได้กับรัฐบาลและท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันภาษีที่จัดเก็บจากทรัพย์สิน ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ แต่เนื่องจากการจัดเก็บภาษีดังกล่าวยังมีการจัดเก็บได้ไม่เต็มที่ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การบริหารจัดการภาษียังไม่มีประสิทธิภาพ

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นการจัดเก็บภาษีที่เกิดจากข้อบกพร่องที่เกิดจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ โดยมีการเปลี่ยนแปลงแนวการบริหารการจัดเก็บภาษีเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และเป็นการสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่นและสร้างความเป็นธรรมในสังคม จึงได้บัญญัติพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 หากได้มีการนำกฎหมายดังกล่าวมาใช้ จะทำให้เกิดประโยชน์ (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2554)

สรุปอัตราภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ปีภาษี 2565 ของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแต่ละประเภท ได้แก่ ที่อยู่อาศัย ที่ดินเกษตรกรรม ที่ดินใช้ประโยชน์อื่นๆ และที่ดินว่างเปล่า หลังจากที่มีการลดหย่อนภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อแบ่งเบาภาระภาษีให้กับคนไทยมาตลอดตั้งแต่ปี 2563 สำหรับในปี 2565 นี้ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทุกคน จะต้องทำการชำระภาษีแบบเต็มจำนวนตามอัตราที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเพื่อให้เราสามารถจ่ายภาษีได้อย่างถูกต้อง จากนี้ไปคือบทสรุปเพื่อสร้างความเข้าใจให้ทราบว่า ใครบ้างที่มีหน้าที่เสียภาษี และจะต้องเสียภาษีเท่าไร โดยผู้ที่จะต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนั้น แบ่งได้ตามประเภทดังต่อไปนี้

วิธีการคำนวณภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

1. มูลค่าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ราคาประเมิน) – ฐานภาษีที่ได้รับยกเว้น = ฐานภาษีของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง
2. ฐานภาษีของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง x อัตราภาษี = ภาษีที่ต้องเสีย

ประเภทที่ 1 ที่อยู่อาศัย

1.1 ที่อยู่อาศัย หลังที่หนึ่ง: เป็นเจ้าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ใช้สำหรับอยู่อาศัย และต้องมีชื่อในทะเบียนบ้าน ในวันที่ 1 ม.ค. ของปีภาษีนั้น จะเสียภาษีตามอัตราด้านล่างนี้

หลังที่ 1 เป็นเจ้าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีชื่อในทะเบียนบ้าน วันที่ 1 ม.ค. ของปีภาษีนั้น

มูลค่าที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	อัตราภาษี	เสียภาษีล้านละ
0 - 50 ล้านบาท	ยกเว้น	ยกเว้น
50 - 75 ล้านบาท	0.03%	300 บาท
75 - 100 ล้านบาท	0.05%	500 บาท
100 ล้านบาทขึ้นไป	0.10%	1,000 บาท

1.2 ที่อยู่อาศัย หลังที่หนึ่ง: เป็นเจ้าของสิ่งปลูกสร้างอย่างเดียว และต้องมีชื่อในทะเบียนบ้าน ใน วันที่ 1 ม.ค. ของปีภาษีนั้น จะเสียภาษีตามอัตราด้านล่างนี้

หลังที่ 1 เป็นเจ้าของสิ่งปลูกสร้างอย่างเดียว มีชื่อในทะเบียนบ้าน วันที่ 1 ม.ค. ของปีภาษีนั้น

มูลค่าที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	อัตราภาษี	เสียภาษีล้านละ
0 - 10 ล้านบาท	ยกเว้น	ยกเว้น
10 - 50 ล้านบาท	0.02%	200 บาท
50 - 75 ล้านบาท	0.03%	300 บาท
75 - 100 ล้านบาท	0.05%	500 บาท
100 ล้านบาทขึ้นไป	0.10%	1,000 บาท

1.3 ที่อยู่อาศัย หลังที่สองขึ้นไป: เป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้สำหรับอยู่อาศัย

หลังที่ 2 ขึ้นไป เป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง

มูลค่าที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	อัตราภาษี	เสียภาษีล้านละ
0 - 50 ล้านบาท	0.02%	200 บาท
50 - 75 ล้านบาท	0.03%	300 บาท
75 - 100 ล้านบาท	0.05%	500 บาท
100 ล้านบาทขึ้นไป	0.10%	1,000 บาท

กรณี บ้านเช่า – ห้องเช่า หากปล่อยเช่าเป็นรายเดือนหรือรายปี ถือว่าเป็นการใช้เพื่ออยู่อาศัย เริ่มคำนวณภาษีที่อัตรา 0.02% เพื่อไม่ให้เป็นการระแวกผู้เช่ามากเกินไป แต่หากเป็นการเช่าแบบรายวัน ถือว่าเป็นการใช้ในเชิงพาณิชย์ จะเริ่มคำนวณภาษีที่อัตรา 0.30% (อ้างอิง ประกาศกระทรวงการคลังและกระทรวงมหาดไทย เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย) โดยผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย คือ เจ้าของบ้านเช่า – ห้องเช่า นั้น ส่วนคนที่มาเช่าอยู่ไม่ได้มีหน้าที่เสียภาษีแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติเจ้าของบ้านเช่า – ห้องเช่า อาจผลักภาระให้ผู้เช่า เช่น เพิ่มค่าเช่า เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทที่ 2 ที่ดินเกษตรกรรม

2.1 ที่ดินเกษตรกรรม ของบุคคลธรรมดา : ต้องขึ้นทะเบียนเป็นเกษตรกรรมจะเสียภาษีตามอัตราด้านล่างนี้

แต่ในปี 2565 เจ้าของที่ดินประเภทดังกล่าว ยังไม่ต้องเสียภาษี เพราะ พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ยกเว้นภาษี 3 ปีแรก ให้บุคคลธรรมดาที่ใช้ประโยชน์ที่ดินทำเกษตรกรรม ดังนั้น บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้ทำเกษตรกรรมจะเริ่มเสียภาษีจริงๆ ในปี 2566

บุคคลธรรมดา ต้องขึ้นทะเบียนเป็นเกษตรกร

มูลค่าที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	อัตรากาซี	เสียภาษีล้านละ
0 – 50 ล้านบาท	ยกเว้น	ยกเว้น
50 - 125 ล้านบาท	0.01%	100 บาท
125 – 150 ล้านบาท	0.03%	300 บาท
150 – 550 ล้านบาท	0.05%	500 บาท
550 – 1,050 ล้านบาท	0.07%	700 บาท
1,050 ล้านบาทขึ้นไป	0.10%	1,000 บาท

2.2 ที่ดินเกษตรกรรม ไม่ใช่ของบุคคลธรรมดา : เช่น บริษัท ต้องขึ้นทะเบียนเป็นบริษัทที่ทำเกษตรกรรม จะเสียภาษีตามอัตราด้านล่างนี้

บุคคลธรรมดา ต้องขึ้นทะเบียนเป็นบริษัทที่ทำเกษตรกรรม

มูลค่าที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง	อัตรากาซี	เสียภาษีล้านละ
0 – 75 ล้านบาท	0.01%	100 บาท
75 – 100 ล้านบาท	0.03%	300 บาท
100 – 500 ล้านบาท	0.05%	500 บาท
500 – 1,000 ล้านบาท	0.07%	700 บาท
1,000 ล้านบาทขึ้นไป	0.10%	1,000 บาท

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาภรณ์ ตะวันใกล้รุ่ง (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสถานการณ์ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนอันมีผลต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในพื้นที่อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างในพื้นที่อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรในเขตตำบลแม่ระมาด ตำบลแม่จะเรา และตำบลชะเนือ จังหวัดตาก จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

30 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีการศึกษาอนุปริญญา มีอาชีพลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการชำระภาษี 1 – 2 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการชำระภาษีต่างกันมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต่างกัน

พิทักษ์พงษ์ ชัยคช (2564) ได้ศึกษาปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างในจังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหลักการทั่วไปของการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างในจังหวัดตรัง เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างในจังหวัดตรัง และเพื่อศึกษาแนวทางมาตรการที่เหมาะสมในการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างในจังหวัดตรัง เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมมาเสนอแนะในการแก้ไขกฎหมายของประเทศไทยให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาเอกสารจากตัวบท กฎหมาย ตำราทางวิชาการ งานวิจัย บทความจากวารสารหรือนิตยสารทางกฎหมาย เอกสารประกอบการสัมมนา สถิติ ข้อมูลจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต ทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศเกี่ยวกับกระบวนการตรากฎหมาย ประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 กลุ่มหลัก ๆ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป กลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบกิจการ กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเสียภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง

กลุ่มตัวอย่างจากนักวิชาการด้านกฎหมาย จากการศึกษาพบว่า กฎหมายภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ตามร่างพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง ที่มายกเลิกและทดแทนภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีโรงเรือนและที่ดิน เดิมที่ใช้กันมาหลายสิบปี เป้าหมายของกฎหมายภาษีที่ดินฯ คือการสังคายนาวิธีการจัดเก็บให้คิดในอัตราที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน เก็บภาษีได้ครบครอบคลุม ไม่ลักลั่น และลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ที่มีได้สามารถทำให้ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายภาษีท้องถิ่นเดิมนั้นหมดไป เนื่องจากเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า กฎหมายภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง โดยเฉพาะร่างบทบัญญัติว่าด้วยลักษณะของทรัพย์สินที่ไม่ต้องเสียภาษีหรือบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการให้อำนาจผู้บริหารท้องถิ่นในการออกประกาศยกเว้น หรือลดภาษีให้แก่ประชาชนนั้น มีความไม่ชัดเจนในบทบัญญัติของกฎหมาย เกิดปัญหาการตีความข้อกฎหมาย หลายประการ อาทิเช่น ปัญหาการตีความบทบัญญัติว่าด้วยทรัพย์สินที่ไม่ต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามที่บัญญัติไว้ในร่างมาตรา 5(3) และมาตรา 5 (9) ปัญหาเรื่องประกาศยกเว้นหรือลดภาษีตามร่างมาตรา 40 และปัญหาเกี่ยวกับการใช้ดุลพินิจ ของผู้บริหารท้องถิ่นในการพิจารณาลดหรือยกเว้นภาษีตามร่างมาตรา 41 และมาตรา 42 ซึ่งไม่ได้กำหนดขอบเขตการใช้ดุลพินิจของเจ้าพนักงานไว้ชัดเจน

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ และสุดาวดี มีเพ็ชรทาน (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยด้านหลักการบริหารงานที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการกองคลัง และเจ้าพนักงานจัดเก็บภาษี จำนวน 118 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามวิเคราะห์

ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน คือการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณ การวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง มีความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ในด้านต่างๆ โดยเรียงค่า คะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสติปัญญา และด้านกายภาพ ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการภายใน มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อำนวยการ (2564) ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคและผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีตาม พ.ร.บ. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาสภาพการดำเนินงานจัดเก็บภาษีทรัพย์สินที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง 2.ศึกษา ปัญหาอุปสรรคและผลกระทบจากการดำเนินงานจัดเก็บภาษีทรัพย์สินที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง 3.ศึกษา แนวทางพัฒนาการดำเนินงานจัดเก็บภาษีทรัพย์สินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตาม พ.ร.บ. ภาษีที่ดิน และสิ่ง ปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเจาะลึก ประชากรกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลจำนวน 20 คน คัดเลือกโดยวิธีเจาะจงตามสถานการณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า 1. สภาพการดำเนินงานจัดเก็บภาษีทรัพย์สินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัด ให้มีการประชุมอบรมเจ้าหน้าที่ผู้นำชุมชน และประชาชนผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความรู้ ภูมิปัญญา พ.ร.บ. ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ใหม่ มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวชุมชน จัดส่งหนังสือถึงเจ้าของบ้านโดยตรง และมีการจัดเก็บภาษีตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด 2.ปัญหา อุปสรรคต่อการดำเนินงานจัดเก็บภาษีทรัพย์สินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า รัฐประกาศใช้ พ.ร.บ.ภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เก็บภาษีสรวดเร็วกินไป หน่วยงานส่วนท้องถิ่น ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้ปฏิบัติตั้งตัวไม่ทัน ประชาชนยังไม่เข้าใจในระบบการเสียภาษี หน่วยงานส่วนท้องถิ่นมี อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอไม่สอดคล้องกับปริมาณงานในหน้าที่ ท้องถิ่นได้รับฐานข้อมูลจำนวนที่ดินกับ รายละเอียดของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินไม่ตรงกัน 3.ผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีรายได้จาก ประชาชนผู้เสียภาษีทรัพย์สินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยภาพรวมพบว่า 1. ผลกระทบต่อรัฐ คือ การ ประกาศใช้ พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 รวดเร็วกินไป หน่วยงานส่วนท้องถิ่นตั้งตัวไม่ ทัน ประชาชนยังไม่เข้าใจในรายละเอียดของการเสียภาษีอย่างทั่วถึง ท้องถิ่นมีฐานข้อมูลบัญชีทรัพย์สินไม่ ตรงตามที่ประชาชนครอบครองจริง 2.ผลกระทบต่อประชาชนในภาพรวม พบว่า ประชาชนขาดความรู้ ไม่เข้าใจในกฎหมาย การเสียภาษีระบบใหม่จึงขาดความร่วมมือ ขาดการมีส่วนร่วมต่อการมาเสียภาษี 4. แนวทางพัฒนาการดำเนินงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า 1. ควรจัดตั้งงบประมาณ ด้านการ ประชาสัมพันธ์จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในระบบการเสียภาษีให้กับประชาชน ทุกครัวเรือน 2. ควรส่งเสริมให้ประชาชนหรือผู้นำชุมชนเข้ามามีบทบาทมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ 3. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งหน้าที่ให้เพียงพอ 4. รัฐควรจัดให้มีการยื่นแบบเสียภาษีระบบ

ออนไลน์ การชำระภาษีผ่านระบบ Net Bank 5. รัฐควรส่งเสริมให้มีมาตรการสร้างแรงจูงใจให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้มาเสียภาษีตามกำหนด หรือจัดให้มีส่วนลดหย่อนภาษี

วีระศักดิ์ เครือเทพ (2564) ได้ศึกษาภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่จัดเก็บในปี 2563 เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดภาระภาษี โดยใช้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีจำนวน 1,414 รายจากพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 8 แห่ง ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ ผลวิเคราะห์ พบว่า ภาระภาษีขึ้นอยู่กับราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การนำไปใช้ประโยชน์โดยเฉพาะกรณีที่ดินรกร้าง และลักษณะทางเศรษฐกิจสังคมในชุมชน อย่างไรก็ตาม ภาระภาษีจะลดลงตามการลดหย่อน ยกเว้นหรือบรรเทาภาษีตามบทบัญญัติของกฎหมาย นอกจากนี้ ผู้เขียนพบว่าการกระจายภาระภาษีอาจยังไม่เป็นธรรมตามหลักความสามารถ โดยเฉพาะกรณีของกิจการขนาดใหญ่ กิจการหอพัก/ห้องเช่ารายเดือน และเจ้าของที่ดินรกร้าง ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรเร่งปรับปรุงแก้ไขต่อไป

อรรถวิรัช สุวรรณภักดี (2565) ได้ศึกษาเรื่องกระบวนการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาทำความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และหลักการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ของกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะสำคัญของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีโรงเรือนและที่ดิน (3) เพื่อศึกษาปัญหาการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ของกรุงเทพมหานคร (4) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนากลไกในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ของกรุงเทพมหานคร ขอบเขตการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยคือผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในกระบวนการจัดเก็บภาษีของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งประชาชนผู้จ่ายภาษี รวม 20 คน ผลการวิจัย (1) หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างยังไม่สอดคล้องกับการจัดเก็บภาษีในปัจจุบัน ซึ่งใช้กฎหมายลำดับรองเป็นหลัก (2) การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแทนภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความเหมาะสมแล้ว และเห็นว่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความแตกต่างกันในทางปฏิบัติและการประเมินภาษีขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน (3) ปัญหาอุปสรรคของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 แบ่งออกเป็น 4 ปัญหาหลักคือ 1. ตัวกฎหมาย 2. พระราชบัญญัติฉบับนี้ต้องอาศัยกฎหมายลำดับรอง 3. บทบัญญัติของพระราชบัญญัติฉบับนี้ไม่มีความชัดเจน 4. การคำนวณภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมมีผลกระทบต่อประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ประกอบการ (4) การบริหารจัดการควรมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐและการนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้

บดินทร์ธร บัวรอด (2565) ได้ศึกษาการเตรียมความพร้อมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนคร ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการเตรียมความพร้อมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขในการเตรียมความพร้อมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

สำคัญ ได้แก่ ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนารายได้ หัวหน้าฝ่ายกองคลัง หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ หัวหน้าฝ่ายแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการฝ่ายกองคลัง และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานฝ่ายพัฒนารายได้ รวมถึงนักวิชาการด้านการคลัง จำนวนทั้งสิ้น 15 คน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในรูปแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ Nvivo10 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องเชิงสาเหตุและผลกับวัตถุประสงค์การวิจัย ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของเทศบาลนครในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบไปด้วย เทศบาลนครเกาะสมุยและเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีรูปแบบการเตรียมความพร้อม 4 ลักษณะ 1) การเตรียมความพร้อมในการกำหนดแผนการจัดเก็บรายได้จะใช้แนวทางจากหน่วยงานราชการส่วนกลางมากำหนดเป็นแผนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ โดยมีข้อสังเกตที่สำคัญในประเด็นที่เทศบาลนครทั้งสองแห่งไม่ได้เป็นผู้ริเริ่มการเตรียมการด้วยตัวเองเป็นเพียงหน่วยงานที่รองรับคำสั่งจากส่วนกลางเพื่อการปฏิบัติงานเท่านั้น 2) มีการกำหนดนโยบายในการส่งบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบกับการจัดเก็บภาษีเข้ารับการศึกษาอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรภายในเทศบาลนครและประชาชนผู้เสียภาษี แต่ยังคงพบจุดอ่อนสำคัญ คือ ผู้บริหารเทศบาลนครทั้งสองแห่งทำหน้าที่เป็นเพียงผู้สนับสนุนในเชิงนโยบายเท่านั้นแต่ไม่ได้เข้าร่วมการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแต่อย่างใด 3) ความร่วมมือของเทศบาลนครทั้งสองแห่งจะมีการดำเนินการแบ่งออกเป็นสองรูปแบบ คือ ความร่วมมือภายในเครือข่ายเทศบาล มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการเก็บภาษี สำหรับความร่วมมือภายนอกระหว่างหน่วยงานภาครัฐ มีการประสานงานกับสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดินให้เป็นปัจจุบัน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) มีการใช้สื่อโซเชียลมีเดียในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพื่อแจ้งให้กับประชาชนสามารถดำเนินการตรวจสอบยอดการชำระภาษี รวมถึงฐานข้อมูลแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน

ชัยวัฒน์ ปะสุนะ (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการระเบียบการจัดเก็บภาษีที่ดิน และการจัดการปกครองในมณฑลพายัพของรัฐบาลสยาม ระหว่างช่วงค.ศ. 1900-1925 โดยมีประเด็นในการศึกษาพัฒนาการด้านการปกครองของมณฑลพายัพ การจัดเก็บภาษีที่ดินในมณฑลพายัพ การออกกฎหมายกำหนดความรับผิดชอบและหน้าที่ของข้าราชการในการเก็บภาษีที่ดิน และการเปลี่ยนแปลงอัตราจัดเก็บภาษีที่ดินแนวคิดสำคัญในการศึกษา คือ พลวัตการปกครองและกฎหมาย ซึ่งในกระบวนการศึกษาใช้วิธีวิทยาทางประวัติศาสตร์ โดยศึกษาจากหลักฐานชั้นปฐมภูมิและเอกสารงานวิจัยในชั้นทุติยภูมิ ผลการศึกษาพบว่าในช่วงจัดการปกครองแบบมณฑลเทศาภิบาล รัฐบาลสยามได้ออกกฎหมายจัดเก็บภาษีที่ดินในรูปแบบเงินตรา โดยกำหนดพันธะหน้าที่ของราษฎรในฐานะผู้เสียภาษี และข้าราชการส่วนท้องถิ่นในฐานะพนักงานการจัดเก็บภาษี ซึ่งหลังจากประกาศพระราชบัญญัติจัดเก็บอากรที่ดินมณฑลตะวันตกเฉียงเหนือ ค.ศ. 1900 ส่งผลให้เปิดโอกาสแก่รัฐบาลในการเข้าไปจัดการจัดผลประโยชน์ที่ดินของราษฎร และกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาที่ดิน นอกจากนี้พบว่ารัฐบาลสยามได้ศึกษาเรียนรู้ลักษณะทางกายภาพของที่ดินโดยผ่านการรายงานจากบรรดาข้าราชการ แล้วนำมาประมวลผลเพื่อปรับปรุงอัตราการจัดเก็บภาษีที่ดินให้มีความสอดคล้องกับความเป็นจริงของพื้นที่มณฑลพายัพ บทความนี้นำไปสู่ความ

เข้าใจพัฒนาการของกฎหมายและการขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับมณฑลพายัพด้านการจัดเก็บภาษีที่ดิน ภายใต้การทำงานของข้าราชการเทศาภิบาลทุกระดับ

วีระศักดิ์ เครือเทพ, ดวงมณี เลาวกุล (2565) ได้ศึกษาการประเมินผลกระทบของภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่จัดเก็บเป็นครั้งแรก ในปีพ.ศ. 2563 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีจำนวน 1,414 รายจากพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) 8 แห่ง โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเปรียบเทียบกับก่อนและหลังการจัดเก็บภาษี ผลการวิจัย พบว่า ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างส่งผลให้รายได้ของ อปท. ลดลงจากเดิม ในปีพ.ศ.2563 ต่อเนื่องไปถึงปีพ.ศ. 2564 - 2565 และทำให้ภาระภาษีของกลุ่มเกษตรกรและกิจการห้องเช่า-หอพักลดลงจากเดิม นอกจากนี้ผลการวิจัย พบว่า การกระจายภาระภาษีระหว่างกลุ่มคนต่าง ๆ แตกต่างไปจากวัตถุประสงค์ของกฎหมายเกิดการเลี่ยงภาษี (Avoidance) จนก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการแก้ไขบทบัญญัติของกฎหมายเพื่ออุดช่องโหว่จากที่ดินรกร้าง และกรณีการยกเว้นภาษีให้แก่เกษตรกรที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ในที่ดินทำกิน อันเป็นการช่วยเพิ่มรายได้ภาษีให้แก่ อปท. และนำไปสู่การกระจายภาระภาษีที่เป็นธรรมมากขึ้นต่อไป

พรณโศภิชฐ์ วรคุดตานนท์ (2565) ได้ศึกษาที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในหมู่บ้านจัดสรรเป็นอีกพื้นที่หนึ่งที่ต้องถูกจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งจากการศึกษาเบื้องต้น พบว่า แม้กฎหมายได้กำหนดอัตราภาษีที่ต้องเสียต่อพื้นที่แปลงขายรวมถึงกำหนดยกเว้นภาษีให้กับที่ดินที่เป็นสาธารณูปโภคของโครงการจัดสรรไว้อย่างชัดเจน แต่ก็ยังมีพื้นที่ในโครงการจัดสรรส่วนอื่นๆ ในหมู่บ้านจัดสรรที่กฎหมายไม่ได้กำหนดรายละเอียดการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไว้ก่อให้เกิดการตีความที่แตกต่างกัน เกิดปัญหาในทางปฏิบัติสร้างความสับสนให้กับผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาความไม่ชัดเจนของกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ส่งผลให้แต่ละท้องถิ่นประเมินภาษีโดยพิจารณาหลักเกณฑ์การใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ที่เสียภาษีเกิดความสับสน ขาดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการอ้างอิงผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องเผื่อค่าใช้จ่ายทางภาษีไว้ในอัตราสูงสุด ทำให้ประมาณการต้นทุนโครงการสูงขึ้น นอกจากนี้ ปัญหาที่พบอีกคือ ค่าใช้จ่ายทางภาษีที่เพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อโครงการที่ดำเนินการไม่เป็นไปตามแผนงาน กระทบต่อเงินทุนตลอดจนศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

Arthur Nicolaus Fendrich, Alberto Barretto และคณะ (2022) ศึกษาเกี่ยวกับการเก็บภาษีที่มีเป้าหมายเพื่อการปกป้องสิ่งแวดล้อม: กรณีภาษีที่ดินในชนบทของบราซิล การรับรองการปกป้องพืชพรรณธรรมชาติเป็นความท้าทายที่ซับซ้อนซึ่งต้องใช้นโยบายผสมผสาน ในบราซิลการอนุรักษ์ที่ดินส่วนบุคคลอาศัยเครื่องมือควบคุมและสิ่งการขนาดใหญ่และแผนการชำระเงินสำหรับบริการระบบนิเวศบางส่วน โดยภาษีมียุทธศาสตร์น้อยที่สุดสำหรับการอนุรักษ์ ภาษีที่ดินในชนบท (Impostor Territorial Rural, ITR) เป็นภาษีในชนบทที่มีมาอย่างยาวนานซึ่งสร้างขึ้นเพื่อกระตุ้นผลผลิตทุ่งหญ้าและส่งเสริมผลประโยชน์ทางสังคม เกษตรกรรม และสิ่งแวดล้อม แม้จะมีศักยภาพในการปกป้องสิ่งแวดล้อม แต่ปัญหาหลายอย่างก็นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของ ITR ในระดับต่ำ ปัญหาดังกล่าวรวมถึงรายได้ต่ำ ความยากลำบากในการตรวจสอบการประกาศ เกณฑ์การผลิตที่ล้าสมัย และการบิดเบือนสภาพแวดล้อมที่แท้จริง ในงานนี้เราวิเคราะห์ ITR ในปัจจุบันและแสดงให้เห็นว่าการบิดเบือนอาจเกิดขึ้นได้แม้กับ

อสังหาริมทรัพย์ที่ใช้การตัดไม้ทำลายป่าในอเมริกาเหนือ นอกจากนี้ เรายังสร้างแบบจำลองเชิงพื้นที่ที่ชัดเจนซึ่งประเมินรายได้ภาษีที่ระดับทรัพย์สินภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จากนั้น เราจำลองสถานการณ์สองสถานการณ์: สถานการณ์แรกสอดคล้องกับกฎหมายที่มีอยู่ และสถานการณ์ที่สอง การแก้ไขกฎหมายที่เราเสนอเพื่อเอาชนะปัญหาปัจจุบันบางประการ เราพบว่าการจัดเก็บภาษีทั้งหมดภายใต้กฎหมายปัจจุบันควรอยู่ที่ BRL 5.75 bi ต่อปี ซึ่งเกือบสี่เท่าของมูลค่าจริงที่จัดเก็บในปี 2017 (BRL 1.5 bi) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการบรรลุเป้าหมายในระดับต่ำเป็นผลมาจากกลุ่มใหญ่ที่จ่ายอัตราภาษีน้อยและอีกกลุ่มหนึ่งถูกหักภาษีมากเกินไป ผลลัพธ์สำหรับการแก้ไขที่เสนอนั้นถึงศักยภาพโดยธรรมชาติในการจัดการกับความท้าทายที่สำคัญของ ITR และสำหรับชุดของพารามิเตอร์ที่กำหนดรายได้ภายใต้การกำหนดใหม่อาจเพิ่มขึ้นเป็น BRL 16.8 bi ต่อปี ผลลัพธ์ของเราเป็นทางเลือกที่เป็นรูปธรรมและอิงวิทยาศาสตร์สำหรับ ITR การใช้ข้อเสนอการแก้ไขที่เราเสนอแนะสามารถส่งเสริมการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม ส่งผลให้บทบาทของการเก็บภาษีเป็นเครื่องมือในการบำรุงรักษาพิชพรรณธรรมชาติในบราซิลแข็งแกร่งขึ้น

Abdul Kadir, Isnaini Isnaini, Nina Angelia (2020) ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองนโยบายการจัดตั้งมูลค่าการขายวัตถุดิบที่ดินและอาคารภาคชนบทและเมือง (NJOP PBB P2) ในเมดาน การศึกษานี้มุ่งเน้นไปที่การอธิบายว่านโยบายการกำหนดมูลค่าการขายวัตถุดิบที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสำหรับภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในชนบทและในเมือง (NJOP PBB-P2) เป็นความพยายามในการเพิ่มรายได้ระดับภูมิภาค (PAD) ของเมืองเมดานอย่างไร คำอธิบายของการศึกษานี้สร้างขึ้นจากวิธีการเชิงคุณภาพด้วยวิธีการเชิงพรรณนา ผลการศึกษานี้บ่งชี้ว่า การกำหนด NJOP PBB-P2 ในเมืองเมดานมีการจำแนกประเภท NJOP PBB-P2 ที่ผันแปร และมีค่าผันผวนเช่นกัน เนื่องจากค่าจะขึ้นอยู่กับภาคและโซนตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของวัตถุดิบจะมีมูลค่ามากกว่าในพื้นที่ห่างไกลและถือว่าไม่ประหยัดในกระบวนการพิจารณา PBB-P2 NJOP ขั้นตอนแรกคือ กระบวนการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ NJOP PBB P-2 สำหรับเมืองเมดาน ประการที่สอง กระบวนการประเมิน PBB P2 สำหรับเมืองเมดาน ประการที่สาม กระบวนการกำหนด NJOP PBB P-2 สำหรับเมืองเมดาน ประการที่สี่ กระบวนการรวบรวม PBB P2 ในทางปฏิบัติ ปัญหาที่เด่นชัดที่สุดคือการที่ผู้อยู่อาศัยปฏิเสธที่จะจ่ายภาษี การค้างชำระ ความแตกต่างของมูลค่า NJOP ระหว่างภูมิภาค และแม้แต่มูลค่าตลาดที่ไม่ตรงกับราคาขายก็เป็นปัญหาที่มักประสบอยู่เสมอ ข้อโต้แย้งนี้เกิดจากภาพลักษณ์เชิงลบที่มีต่อรัฐบาลเมืองเมดานและหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีซึ่งทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจของประชาชน การศึกษานี้จึงให้ข้อเสนอแนะพื้นฐานผ่านแบบนโยบายในการกำหนด NJOP PBB-P2 ซึ่งมีความยุติธรรม รับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นประชาธิปไตยมากกว่ารูปแบบนโยบายที่เป็นประชาธิปไตยนี้ถูกมองจากมิติของการปรับปรุงการบริหารให้ทันสมัยและมิติของการมีส่วนร่วมของพลเมือง แนวทางคือการสร้างความสมดุลและความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างประชาชนและรัฐบาล

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้ผู้วิจัยจะบรรยายถึงวิธีการดำเนินการศึกษาที่ได้ออกแบบเพื่อทำการศึกษาในหัวข้อ “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร” โดยแบ่งหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลเมืองชุมพร แต่เนื่องจากไม่สามารถหาจำนวนประชาชนที่เสียภาษีให้กับเทศบาลชุมพรได้ ในการศึกษานี้จึงใช้ประชากรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร แต่ได้ทำการสุ่มโดยใช้ประชากรที่เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ดังนั้นเมื่อใช้สูตรนี้ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 384 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรของใช้สูตรของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

กำหนดให้

- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
- P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม
- Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ 95% หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ $\pm 5\%$
- d แทน สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad \text{แทนค่า } n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384.16 \approx 384$$

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เพื่อให้ได้จำนวนประชาชนที่เป็นตัวแทน จำนวน 384 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 การศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และการเอาใจใส่

โดยลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นค่า 5 ระดับเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scales) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบแบบสำรวจตอบเพื่อแสดงความคิดเห็นตามมาตรวัด 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การจัดระดับคะแนนผู้วิจัยได้จัดไว้ 5 ระดับ การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ความสำคัญ จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาจัดช่วงชั้นและกำหนดเกณฑ์การแปลผลตามแนวคิดของ Best (1981, p. 182) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 3 ด้านดังนี้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ และคุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ

โดยลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นค่า 5 ระดับเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scales) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบแบบสำรวจตอบเพื่อแสดงความคิดเห็นตามมาตรวัด 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การจัดระดับคะแนนผู้วิจัยได้จัดไว้ 5 ระดับ การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ความสำคัญ จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาจัดช่วงชั้นและกำหนดเกณฑ์การแปลผลตามแนวคิดของ Best (1981, p. 182) ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.2.1 ศึกษาการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

3.2.2.2 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย

3.2.2.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.2.2.4 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ที่จะพิจารณาแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุม และความสอดคล้องของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ของการวิจัย การคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้งทางด้านความเหมาะสมของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อ แล้วนำมาหาค่าความสอดคล้อง โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตรคำนวณ } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ $\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผลการตัดสินใจในข้อคำถามนั้นจากผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การกำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญเป็นดังนี้

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหา

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหา

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหา

เกณฑ์การตัดสินดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (IOC)

ถ้า $IOC > 0.50$ ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์

ถ้า $IOC \leq 0.50$ ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์

เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาตรวจสอบตามแบบประเมิน จากนั้นทางผู้วิจัยจึงได้นำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาการวิจัย โดยใช้เกณฑ์ การพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 ซึ่งปรากฏว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องของกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดิน และค่าดัชนีความสอดคล้องของผลกาดำเนินงานเท่ากับ 0.935 จากค่าเฉลี่ยเต็ม 1 ซึ่งค่ามากกว่า 0.50 ผลที่ได้รับหลังจากคำนวณค่าความเที่ยงตรง ความครอบคลุม และสอดคล้องกับ

เนื้อหา วัตถุประสงค์ สรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้สามารถวัดได้และสอดคล้องกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองเก็บ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับเทศบาลเมืองชุมพร จำนวน 30 ชุด

3.2.2.6 นำแบบสอบถามฉบับร่างภายหลังการนำไปทดลองเก็บ (Try-Out) มาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น ดังตารางที่ 3.1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดง Case Processing Summary

โดยคะแนนที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็น ในส่วนของข้อความที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยการใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for the Social Sciences for Windows) ได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ 0.82

3.2.2.7 นำแบบสอบถามฉบับจริงไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้ดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน

3.3.1 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

3.3.2 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเชื่อมั่นจากผู้เชี่ยวชาญออกเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามผ่าน Google Form โดยการกระจายแบบสอบถามผ่าน QR Cord โดยให้ประชาชนแสกน เพื่อตอบแบบสอบถาม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และการทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 การคำนวณหาข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.2 การคำนวณหาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ตอนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X} , Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3.4.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยที่ใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis), ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi Collinearity), ความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis), การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลของการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร” นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย และภาพประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 3 ข้อ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

4.1.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1 ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	237	61.71
เพศหญิง	147	38.28
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ เพศชาย จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.71 ส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.28

4.1.2 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2 ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	135	35.15
31 - 40 ปี	204	53.12
41 - 50 ปี	30	7.81
51 - 60 ปี	12	3.12
60 ปีขึ้นไป	3	0.78
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.12 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.15 รองลงมาคือ อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 รองลงมาคือ อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

4.1.3 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวุฒิการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวุฒิการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	29	7.55
มัธยมศึกษา	136	35.41
ปวช./ปวส.อนุปริญญา	131	34.11
ปริญญาตรี	74	19.27
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.64
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ มัธยมศึกษา จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.41 รองลงมาคือ ปวช./ปวส.อนุปริญญา จำนวน 131 จำนวน คิดเป็นร้อยละ 34.11 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27 รองลงมาคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 ตามลำดับ

4.1.4 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านตำแหน่งงานในปัจจุบัน
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านตำแหน่งงานในปัจจุบัน
ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	111	28.90
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	87	22.65
นักเรียน/นักศึกษา	79	20.57
พนักงานบริษัทเอกชน	22	5.72
รับจ้างทั่วไป	58	15.10
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	7.03
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ เกษตรกรจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 87 จำนวน คิดเป็นร้อยละ 22.65 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.03 ตามลำดับ

4.1.5 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประสบการณ์ทำงาน
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประสบการณ์ทำงาน
ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	93	24.21
10,001 – 20,000 บาท	257	66.92
20,001 – 30,000 บาท	30	7.81
30,001 – 40,000 บาท	4	1.04
มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป	0	0
รวม	384	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.92 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และการเอาใจใส่

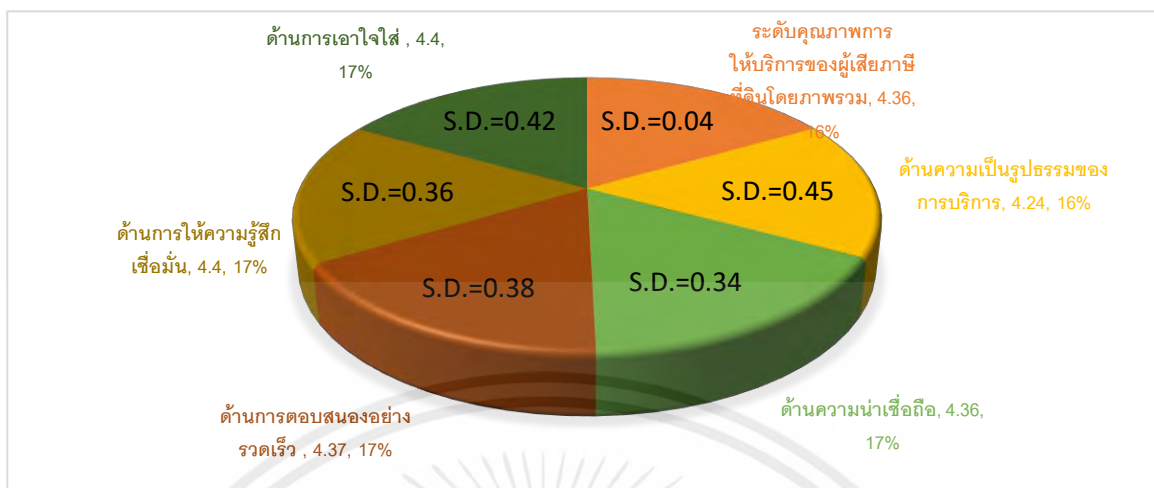
โดยลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นค่า 5 ระดับเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scales) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบแบบสำรวจตอบเพื่อแสดงความคิดเห็นตามมาตรวัด 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00	คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49	คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49	คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49	คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49	คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.2.1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6 และภาพที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม

ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดิน	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	สรุป
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.24	0.45	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.36	0.34	มาก
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.37	0.38	มาก
ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น	4.40	0.36	มาก
ด้านการเอาใจใส่	4.40	0.42	มาก
รวม	4.36	0.04	มาก



ภาพที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ติดในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ติดโดยภาพรวม อยู่ในระดับคุณภาพมาก ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.04) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ติดในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร มากที่สุดคือ ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.36) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.38) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.34) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ

4.2.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียหายที่دينในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียหายที่دينในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ท่านมีความสะดวกในการ เดินทางมาติดต่อสำนักงาน เทศบาลจังหวัดชุมพร	230 (59.89)	134 (34.89)	16 (4.16)	2 (1.04)	0 (0.0)	4.53	0.62	มาก ที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่ง กาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	204 (53.12)	168 (43.75)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.48	0.59	มาก
3. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ เพื่อการบริการมีความเหมาะสม	135 (35.15)	178 (46.35)	67 (17.44)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.15	0.73	มาก
4. สำนักงานเทศบาลจังหวัด ชุมพรมีการจัดสถานที่นั่งรอรับ บริการที่สะอาด มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย เหมาะสม	155 (40.36)	150 (39.06)	75 (19.53)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.18	0.77	มาก
5. มีป้ายแนะนำขั้นตอน และจุด บริการที่ชัดเจน	107 (27.86)	121 (31.51)	152 (39.58)	4 (1.04)	0 (0.0)	3.86	0.83	มาก
	รวม					4.24	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียหายที่دينในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับคุณภาพมาก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.59) สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพรมีการจัดสถานที่นั่งรอรับบริการที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.77) อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.73) และมีป้ายแนะนำขั้นตอน และจุดบริการที่ชัดเจน โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

4.2.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียหายที่دينในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียหายที่دينในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการในการมารับบริการตั้งแต่ครั้งแรก	147 (38.28)	221 (57.55)	12 (3.12)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.33	0.58	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้ความรู้ท่านในด้านต่างๆ ได้ดี	161 (41.92)	195 (50.78)	28 (7.29)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34	0.61	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความรอบคอบและถูกต้อง	164 (42.70)	208 (54.16)	12 (3.12)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39	0.54	มาก
4. อุปกรณ์ที่ใช้เพื่อให้บริการอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ	168 (43.75)	188 (48.95)	28 (7.29)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36	0.61	มาก
5. ข้อมูลของผู้ที่เสียหายได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง	173 (45.05)	195 (50.78)	16 (4.16)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40	0.57	มาก
	รวม					4.36	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียหายที่دينในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับคุณภาพมาก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อมูลของผู้ที่เสียหายได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความรอบคอบและถูกต้อง โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.54) อุปกรณ์ที่ใช้เพื่อให้บริการอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.61) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้ความรู้ท่านในด้านต่าง ๆ ได้ดี โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.61) และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการในการมารับบริการตั้งแต่ครั้งแรก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

4.2.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ด้านการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้เสียหาย	138 (35.93)	234 (60.93)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.31	0.56	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	237 (61.71)	123 (32.03)	24 (6.25)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55	0.61	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดในการให้บริการอย่างชัดเจน	146 (38.02)	214 (55.72)	24 (6.25)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31	0.58	มาก
4. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก	145 (37.76)	219 (57.03)	16 (4.16)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.31	0.60	มาก
	รวม					4.37	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับคุณภาพมาก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.61) รองลงมา คือ ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.60) เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดในการให้บริการอย่างชัดเจน โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.58) และเจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้เสียหาย โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

4.2.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ด้านการให้ความรู้ สึกเชื่อมั่น	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจใน การมารับบริการจาก สำนักงานเทศบาลจังหวัด ชุมพร	127 (33.07)	242 (63.02)	11 (2.86)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.28	0.56	มาก
2. ทางสำนักงานเทศบาล จังหวัดชุมพรมีมาตรฐานใน การให้บริการเป็นที่ยอมรับ ของผู้มารับบริการ	250 (65.10)	119 (30.98)	15 (3.90)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.61	0.56	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ ที่เสียภาษี	141 (36.71)	227 (59.11)	16 (4.16)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.32	0.55	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญใน ด้านของการเสียภาษี	167 (43.48)	201 (52.34)	12 (3.12)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.38	0.60	มาก
	รวม					4.40	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับคุณภาพมาก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ทางสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพรมีมาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการ โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.61$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านของการเสียภาษี โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.60) เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เสียภาษี โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.55) และท่านมีความรู้สึกมั่นใจในการมารับบริการจากสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

4.2.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ด้านการเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร	144 (37.50)	228 (59.37)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.33	0.57	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของท่านอย่างดี	232 (60.41)	132 (34.37)	16 (4.16)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.54	0.62	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการให้บริการได้อย่างถูกต้องเป็นธรรมชาติ	159 (41.40)	205 (53.38)	16 (4.16)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.35	0.61	มาก
	รวม					4.40	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับคุณภาพมาก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของท่านอย่างดี โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการให้บริการได้อย่างถูกต้องเป็นธรรมชาติ โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.61) และท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

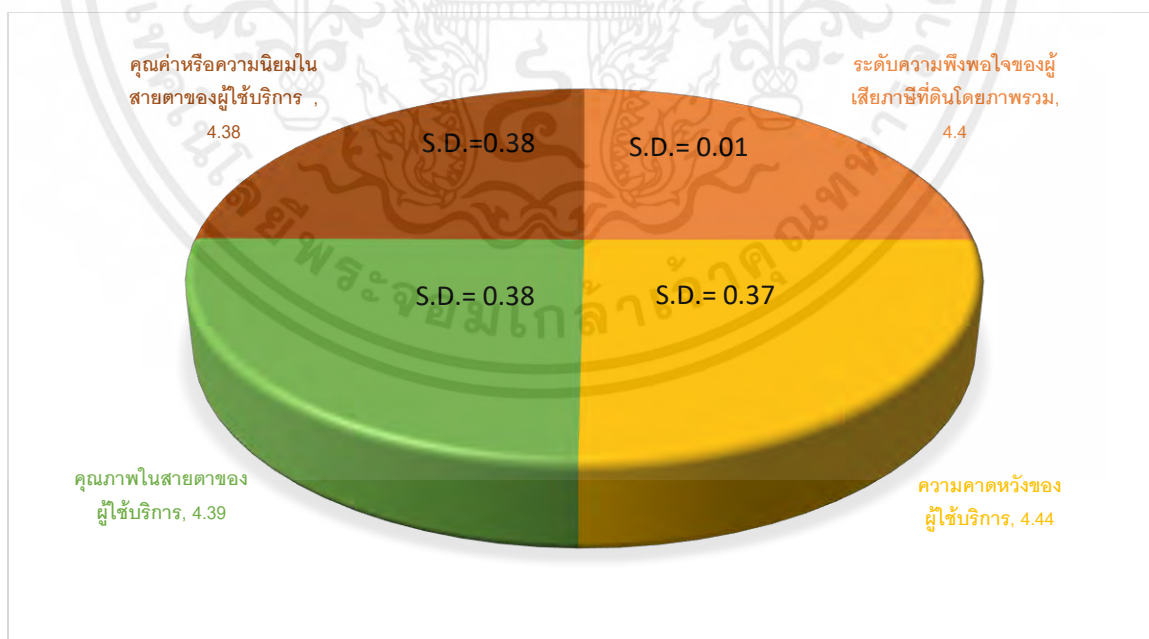
ระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ และคุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ

โดยลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นค่า 5 ระดับเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคอร์ท (Likert's Scales) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบแบบสำรวจตอบเพื่อแสดงความคิดเห็นตามมาตรวัด 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 คะแนน ถือว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3.1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12 และภาพที่ 4.12 ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	สรุป
ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินโดยภาพรวม	4.40	0.01	มาก
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	4.44	0.37	มาก
คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ	4.39	0.38	มาก
คุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ	4.38	0.38	มาก



ภาพที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินโดยภาพรวม อยู่ในระดับคุณภาพมาก ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.01) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร มากที่สุดคือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.37) รองลงมาคือ คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.38) คุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ

4.3.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	221 (58.33)	148 (38.54)	12 (3.12)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55	0.55	มากที่สุด	
2. การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสารและการประชาสัมพันธ์	180 (46.87)	192 (50.00)	12 (3.12)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48	0.59	มาก	
3. การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสารและการประชาสัมพันธ์	152 (39.58)	212 (55.20)	16 (4.16)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.15	0.73	มาก	
						รวม	4.44	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับคุณภาพมาก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.55$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสารและการประชาสัมพันธ์ โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.59) และการให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสารและการประชาสัมพันธ์ โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.15$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

4.3.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	119 (30.98)	249 (64.84)	12 (3.12)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.25	0.56	มาก
2. มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	234 (60.93)	142 (36.97)	4 (1.04)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.25	0.57	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย	151 (39.32)	221 (57.55)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.35	0.57	มาก
	รวม					4.39	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับคุณภาพมาก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.57) และช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

4.3.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

คุณค่าหรือความนิยม ในสายตาของ ผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	151 (39.32)	225 (58.59)	4 (1.04)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.36	0.56	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที	189 (49.21)	187 (48.69)	4 (1.04)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.46	0.57	มาก
3. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี	149 (38.80)	223 (58.07)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.34	0.57	มาก
	รวม					4.38	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อยู่ในระดับคุณภาพมาก โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียน และชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.57) และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี โดยมาค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

		ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น	การเอาใจใส่
Pearson	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y)	1.00	.63	.64	.75	.73	.79
Correlation	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1)	.631	1.000	.610	.658	.569	.611
	ความน่าเชื่อถือ (X2)	.649	.610	1.000	.697	.723	.616
	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (X3)	.751	.658	.697	1.000	.705	.739
	การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (X4)	.733	.569	.723	.705	1.000	.712
	การเอาใจใส่ (X5)	.792	.611	.616	.739	.712	1.000
Sig.(1-tailed)	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y)	.	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	ความน่าเชื่อถือ (X2)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (X3)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (X4)	.000	.000	.000	.000	.	.000
N	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y)	384	384	384	384	384	384
	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1)	384	384	384	384	384	384
	ความน่าเชื่อถือ (X2)	384	384	384	384	384	384
	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (X3)	384	384	384	384	384	384
	การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (X4)	384	384	384	384	384	384
	การเอาใจใส่ (X5)	384	384	384	384	384	384

จากตารางที่ 4.16 พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยการหาค่าสหพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Significant Level มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.00 < 0.05$) นั่นคือคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .849$ รองลงมาได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (X2) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .849$ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (X3) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .849$ การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (X4) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .849$ และการเอาใจใส่ (X5) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .849$

ตารางที่ 1.17 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi Collinearity)

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.50	1.99
ความน่าเชื่อถือ	.38	2.57
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	.32	3.08
การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น	.35	2.85
การเอาใจใส่	.36	2.71

จากตารางที่ 4.16 พบว่า จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi Collinearity) เงื่อนไขข้อหนึ่งของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ คือตัวแปรอิสระทุกตัว ต้องเป็นอิสระกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ (Multi Collinearity) โดยใช้ค่า Tolerance และ VIF 66 พบว่า ค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 1.99-3.08 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด .32 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.1 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multi Collinearity นั่นคือตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ กับตัวแปรอื่น (กัลยา, 2562)

ตารางที่ 4.18 แสดงวิธีเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว, ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น, ด้านการเอาใจใส่		Enter

จากตารางที่ 4.17 ตัวแปรอิสระได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกเทคนิค Enter Method เพื่อตอบสนอง ความสัมพันธ์ 2 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 ตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ควรอยู่

ในสมการความถดถอย โดยพิจารณา จากค่าสถิติทดสอบ (F-Test) หรือค่า Significance ของสถิติทดสอบ ชั้นที่ 2 เป็นการตรวจสอบ ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระโดยพิจารณาจากค่าสถิติที่จะได้จากผลลัพธ์

ตารางที่ 4.19 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	32.515	5	6.503	194.851	<.001
Residual	12.616	378	.033		
Total	45.131	383			

จากการวิเคราะห์ถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการวัดมูลค่าและการแสดงรายการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงผลค่า $F = 194.851$ ที่ค่า Significance = 0.001 ซึ่งสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน ประกอบด้วย ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ คุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis)

คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.772	.127		6.088	<.001
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.078	.029	.105	2.735	.007
ด้านความน่าเชื่อถือ	.040	.043	.040	.914	.361
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	.187	.043	.210	4.405	<.001
ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น	.204	.044	.215	4.684	<.001
ด้านการเอาใจใส่	.320	.036	.395	8.807	<.001

R = .849, R Square = .720, Adjusted R Square = .717, Std. Error of the Estimate = .18269, Durbin-Watson = 2.347

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

จากตารางที่ 4.20 จากการตรวจสอบความเป็นอิสระกันของค่าความคลาดเคลื่อนโดยการทดสอบว่า ค่า et และ $et+1$ เป็นอิสระกันหรือไม่ตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยโดยใช้สถิติ

ทดสอบ Durbin Watson ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบปรากฏค่า Durbin Watson = 2.347 ซึ่งมีค่าใกล้ 2 (นั่นคือมีค่าในช่วง 1.5-2.5) (กัลยา, 2562) สรุปว่า et และ et+1 เป็นอิสระกัน

สถิติทดสอบ T-Test

ทดสอบเกี่ยวกับค่าคงที่ $H_0: \beta_0 = 0$ หรือ $H_1: \beta_0 \neq 0$

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ได้ค่า $t = 6.088$ และค่า Sig. ของ t เป็น $.001 < .05$ จึงปฏิเสธ H_0 สรุปผลการทดสอบเส้นตรงแสดงความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร สมมติฐานที่ 1

H_0 : คุณภาพการให้บริการ (X) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

H_1 : คุณภาพการให้บริการ (X) ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

จากตาราง 4.20 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้ค่า $t = 6.088$ และค่า Sig. = $.001 < .05$ จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าคุณภาพการให้บริการ (X) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$

ทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β_i)

สมมติฐานที่ 2

H_0 : คุณภาพการให้บริการ (X) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

H_1 : คุณภาพการให้บริการ (X) ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

จากตาราง 4.20 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้ค่า $t = 6.088$ และค่า Sig. = $.001 < .05$ จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าคุณภาพการให้บริการ (X) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$

ทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β_i)

อธิบายความหมายของสัมประสิทธิ์ความถดถอยว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ = 0.772 (ค่าคงที่) + 0.078 (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ) + 0.040 (ด้านความน่าเชื่อถือ) + 0.187 (ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว) + 0.204 (ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น) + 0.320 (ด้านการเอาใจใส่) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.849 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = 0.720 ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = 0.717 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (std. Error Square) = $.18269$

ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร คือ ด้านการเอาใจใส่ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด ($\beta = .320$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ($\beta = .204$) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ($\beta = .187$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta = .078$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = .040$)

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของ การวิจัยเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลเมืองชุมพร แต่เนื่องจากไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่เสียภาษีที่ดินให้กับเทศบาลชุมพรได้ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้ประชากรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร แต่ได้ทำการสุ่มโดยใช้ประชากรที่เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ดังนั้นเมื่อใช้สูตรนี้ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 384 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรของใช้สูตรของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 384 คนในการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่ายซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และการเอาใจใส่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ และคุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาความเที่ยงตรงแบบสอบถามทั้งทางด้านความเหมาะสมของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (Index of item Objective Congruence : IOC) โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษีจำนวน 3 ท่าน โดยค่าดัชนีความสอดคล้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน และค่าดัชนีความสอดคล้องของผลการดำเนินงานเท่ากับ 0.935 และนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับเทศบาลเมืองชุมพร จำนวน 30 ชุด มาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น ในส่วนของการออกคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยคะแนนที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็น ในส่วนของข้อความที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยการใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for the Social Sciences for Windows) ได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ 0.82 ด้านการรวบรวมข้อมูลใช้

วิธีการสอบถามผ่านแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งหมด 384 คน จากนั้นนำผลไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยขอคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถามใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับขอคำถามคำนวณหาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีที่ดินลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x} , Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) เพื่อดำเนินวิเคราะห์หาค่าความถดถอย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิตินี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิตินี้ใช้การวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.71 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 53.12 ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.41 มีอาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.92

5.1.2 ระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.34 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด การตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.3 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.37 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และคุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.38 ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ ค่า Significant Level มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.00 < 0.05$) นั่นคือคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .849$ รองลงมาได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (X2) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .849$ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (X3) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .849$ การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (X4) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .849$ และการเอาใจใส่ (X5) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (Y) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .849$

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่คืนในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi Collinearity) พบว่า จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi Collinearity) เงื่อนไขข้อหนึ่งของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ คือตัวแปรอิสระทุกตัว ต้องเป็นอิสระกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ (Multi Collinearity) โดยใช้ค่า Tolerance และ VIF 66 พบว่า ค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 1.99-3.08 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด .32 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.1 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multi Collinearity นั่นคือตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ กับตัวแปรอื่น (กัลยา วานิชย์บัญชา (2562))

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่คืนในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร แสดงวิธีเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) ตัวแปรอิสระได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกเทคนิค Enter Method เพื่อตอบสนองความสัมพันธ์ 2 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 ตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ควรอยู่ในสมการความถดถอย โดยพิจารณา จากค่าสถิติทดสอบ (F-Test) หรือค่า Significance ของสถิติทดสอบ ขั้นที่ 2 เป็นการตรวจสอบ ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่จะได้จากผลลัพธ์

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่คืนในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) จากการวิเคราะห์ถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการวัดมูลค่า และการแสดงรายการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงผลค่า $F = 194.851$ ที่ค่า Significance = 0.001 ซึ่งสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่คืน ประกอบด้วยความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ คุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ

5.1.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่คืนในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis) จากการตรวจสอบความเป็นอิสระกันของค่าความคลาดเคลื่อน โดยการทดสอบว่า ค่า et และ $et+1$ เป็นอิสระกันหรือไม่ตามเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยโดยใช้สถิติ

ทดสอบ Durbin Watson ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบปรากฏค่า Durbin Watson = 2.347 ซึ่งมีค่าใกล้ 2 (นั่นคือมีค่าในช่วง 1.5-2.5) (กัลยา, 2562) สรุปว่า e_t และ e_{t+1} เป็นอิสระกัน

สถิติทดสอบ T-Test

ทดสอบเกี่ยวกับค่าคงที่ $H_0: \beta_0 = 0$ หรือ $H_1: \beta_0 \neq 0$

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ได้ค่า $t = 6.088$ และค่า Sig. ของ t เป็น $.001 < .05$ จึงปฏิเสธ H_0

สรุปผลการทดสอบเส้นตรงแสดงความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

สมมติฐานที่ 1

H_0 : คุณภาพการให้บริการ (X) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

H_1 : คุณภาพการให้บริการ (X) ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

จากตาราง 4.20 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้ค่า $t = 6.088$ และค่า Sig. = $.001 < .05$ จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าคุณภาพการให้บริการ (X) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$

ทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β_i)

สมมติฐานที่ 2

H_0 : คุณภาพการให้บริการ (X) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

H_1 : คุณภาพการให้บริการ (X) ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

จากตาราง 4.20 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้ค่า $t = 6.088$ และค่า Sig. = $.001 < .05$ จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าคุณภาพการให้บริการ (X) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ (Y) ในการเสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$

ทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β_i)

อธิบายความหมายของสัมประสิทธิ์ความถดถอยว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ = 0.772 (ค่าคงที่) + 0.078 (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ) + 0.040 (ด้านความน่าเชื่อถือ) + 0.187 (ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว) + 0.204 (ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น) + 0.320 (ด้านการเอาใจใส่) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.849 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = 0.720 ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = 0.717 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (std. Error Square) = $.18269$

ความพึงพอใจของผู้เสียหายที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร คือ ด้านการเอาใจใส่ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด ($\beta = .320$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น ($\beta = .204$) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ($\beta = .187$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\beta = .078$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = .040$)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายที่ติดในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ในภาพรวมทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ ซึ่งระดับความคิดเห็นของทุกด้านอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่มีการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานในการจัดเก็บภาษีนั้นมีความไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติให้คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษี

ซึ่งมีความสอดคล้องกับ วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาดำบลบ้านโคก อำเภอนางรอง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ความสอดคล้องกับ กรณ์ ธาตุศิริกรณ (2562) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 15,000 –25,000 บาท เป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยด้านเพศและการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

5.3.1.1 เทศบาลควรมีการความเป็นรูปธรรมมากกว่านี้ เช่น การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็นสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อให้สะดวกต่อความต้องการของประชาชน

5.3.1.2 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรมีความพร้อมในการให้บริการมากกว่านี้ ชี้แจงด้วยเหตุผลกับผู้ที่มาติดต่อ หรือผู้ที่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภาษีที่ดิน และสามารถตอบปัญหาที่ติดขัดได้ของผู้ที่มาเสียภาษีที่ดิน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาหรือปรับเปลี่ยนวิธีการจัดรูปแบบในการให้บริการในการจัดเก็บภาษีที่ดินขององค์กร เพื่อปรับปรุงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีที่ดิน

5.3.2.2 ควรศึกษาและรับฟังถึงปัญหาของผู้ที่มาเสียภาษีที่ดิน ว่าปัญหานั้นจะไปเป็นในรูปแบบใด เพื่อนำผลลัพธ์มาพัฒนาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เสียภาษี



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- บดินทร์ธร บัวรอด. (2565). ศึกษาการเตรียมความพร้อมการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของเทศบาลนครในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- พรรณนโศภิชฐ์ วรคุดตานนท. (2565). ศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในโครงการหมู่บ้านจัดสรร : กรณีศึกษา บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
- พิทักษ์พงษ์ ชัยคช. (2564). ศึกษาการศึกษาปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในจังหวัดตรัง
- ภาวิณี ทองแย้ม. (2560). ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. บทความวิชาการวารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 18 ฉบับที่ 1
- เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง. (2564). ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น
- เลาวกุล. (2562). ศึกษาการวิเคราะห์ผลกระทบของกฎหมายภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพ.ศ. 2562 ที่มีต่อรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการกระจายภาระภาษี
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564). ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2564). ศึกษาปัจจัยที่กำหนดภาระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และดวงมณี ชัยวัฒน์ ปะสุนะ. (2564). ศึกษาการเก็บอากรที่ดิน: พัฒนาการระเบียบการจัดเก็บภาษีที่ดินและ การจัดการปกครองในมณฑลพายัพของรัฐบาลสยาม ระหว่าง ค.ศ. 1900-1925
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และไกรวุฒิ ใจคำปัน. (2564). ศึกษาภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของรัฐ : บทวิเคราะห์จากพื้นที่ของรัฐบาลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาไทย

วราภรณ์ ธรรมภัสรมัย และ ศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม. (2563). ศึกษาความพร้อมในการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

สุภาภรณ์ ตะวันใกล้รุ่ง. (2563). ศึกษาสถานการณ์ด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในพื้นที่อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก

อรรถวิเศษ สุวรรณภักดี. (2565). ศึกษากระบวนการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ และสุดาวดี มีเพ็ชรทาน. (2564). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง

อำนวยการ ส่งชัยช่วย. (2564). ศึกษาปัญหาอุปสรรคและผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างพ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ออนไลน์

ชัชวาล อรวงศ์ศุภพัทธ์. (2011). คุณภาพการให้บริการ : มุมมองในเชิงวิชาการ [ออนไลน์].

สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/b1sRz>

ไพโรพนา. (2544). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.[ออนไลน์].

สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/eKtPo>

ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. (2565). ภาษีที่ดินปี 65 ใครบ้างต้องเสีย และเสียเท่าไร [ออนไลน์].

สืบค้นจาก <https://www.reic.or.th/Knowledge/SuggestionHomeDetail/116>

สิริโฉม พรหมโฉม นิตกร สำนักกฎหมาย. (2557). สิทธิในที่ดิน. [ออนไลน์].

สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/tv9aO>

บรรณารุกรม (ต่อ)

ออนไลน์

MAYMEILING. (2020). แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ. [ออนไลน์].

สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/By0S9>

Webadmin. (2021). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ [ออนไลน์].

สืบค้นจาก <https://shorturl.asia/7pzbJ>

workpointTODAY. (2565). สรุป ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2565 ใครต้องจ่ายเท่าไร? [ออนไลน์].

สืบค้นจาก <https://workpointtoday.com/property-tax-2/>

Thailandplus. (2021). ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คืออะไร ใครจัดเก็บ ใครต้องจ่าย [ออนไลน์].

สืบค้นจาก <https://www.thailandplus.tv/archives/269858>



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- 1) ดร.สารภี ชนะทัฬห
- 2) ผศ. ดร. ธนาภิญญา อັตตฤทธิ
- 3) ผศ. ดร. ฐิติรัตน์ ถาวรสุจริตกุล





บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
 ที่ อว. 7010/ วันที่ 28 มีนาคม 2566
 เรื่อง ขออนุมัติคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
 เรียน ดร.สารภี ชนะทัฬห

ด้วย นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง รหัสนักศึกษา 64205004 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำศึกษาอิสระ เรื่อง “คุณภาพการ
 ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร” โดยมี
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้
 ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
 งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขออนุมัติคราะห์เป็น
 ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษี
 ที่ดินของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)

เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดย นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง รหัสนักศึกษา 64205004 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามบุคคลทั่วไปที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลชุมพร จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้

คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่ามีไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น.....

สารภี ชนะทัพ

(ดร.สารภี ชนะทัพ)



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษารายงานศึกษาอิสระระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง
รหัสประจำตัว 64205004
หัวข้อวิทยานิพนธ์ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน
ในพื้นที่สำนักงานเทศบาล จังหวัดชุมพร

ขอคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ..... ศโรภี ธนะทัฬ

(ดร.สารภี ชนะทัฬ)

วันที่ 1 12 66



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
 ที่ อว. 7010/ วันที่ 28 มีนาคม 2566
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
 เรียน ผศ. ดร. ธนาภิญญา อัดดฤทธิ

ด้วย นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง รหัสนักศึกษา 64205004 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำศึกษาอิสระ เรื่อง “คุณภาพการ
 ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร” โดยมี
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้
 ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
 งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็น
 ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษี
 ที่ดินของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดย นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง รหัสนักศึกษา 64205004 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามบุคคลทั่วไปที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลชุมพร จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ลำดับถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นวาสอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น.....
(ผศ. ดร. ธนาภิญญา อุตตฤทธิ์)




การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษารายงานศึกษาอิสระระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง
รหัสประจำตัว 64205004
หัวข้อวิทยานิพนธ์ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน
ในพื้นที่สำนักงานเทศบาล จังหวัดชุมพร

ขอคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ..... 
(ผศ. ดร. ธนาภิญญ์ อัดตฤทธิ)
วันที่.....




บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
 ที่ อว. 7010/ วันที่ 28 มีนาคม 2566
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
 เรียน ผศ. ดร. รุติรัตน์ ถาวรสุจริตกุล

ด้วย นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง รหัสนักศึกษา 64205004 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำศึกษาอิสระ เรื่อง “คุณภาพการ
 ให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร” โดยมี
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาศึกษาอิสระ

ในกรณี สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้
 ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
 งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็น
 ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษี
 ที่ดินของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลเมืองชุมพรจังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์


 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันต์ บุญนวล)
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดย นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง รหัสนักศึกษา 64205004 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.ชุตินันต์ บุญนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามบุคคลทั่วไปที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลชุมพร จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ลำดับถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 1

ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง ให้คะแนน 0

ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น.....

(ผศ. ดร. สุธีรัตน์ ถาวรสุจริตกุล)



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษารายงานศึกษาอิสระระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง
รหัสประจำตัว 64205004
หัวข้อวิทยานิพนธ์ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน
ในพื้นที่สำนักงานเทศบาล จังหวัดชุมพร

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....
(ผศ. ดร. รุติรัตน์ ถาวรสุจริตกุล)
วันที่.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงาน เทศบาลจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานอำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และการเอาใจใส่
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ และคุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ
 - ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา และสามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพรจึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับสภาพ ความเป็นจริง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับ และไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถามข้าพเจ้า นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง หมายเลขโทรศัพท์ 063-5966477 Email. 64205004@kmitl.ac.th

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง

นักศึกษาปริญญาตรีสาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงาน
เทศบาลจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงข้อเดียวที่ตรงกับข้อมูลทั่วไปของท่าน

1.เพศ

ชาย

หญิง

2.อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

มัธยมศึกษา

ปวช./ปวส.อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4.อาชีพ

เกษตรกร

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

นักเรียน/นักศึกษา

พนักงานบริษัทเอกชน

รับจ้างทั่วไป

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 – 40,000 บาท

มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด โดยพิจารณา ดังนี้
5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. ท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม					
4. สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพรมีการจัดสถานที่นั่งรอรับบริการที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสม					
5. มีป้ายแนะนำขั้นตอน และจุดบริการที่ชัดเจน					
ความน่าเชื่อถือ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการในการมารับบริการตั้งแต่ครั้งแรก					
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้ความรู้ท่านในด้านต่างๆ ได้ดี					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความรอบคอบและถูกต้อง					
4. อุปกรณ์ที่ใช้เพื่อให้บริการอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ					
5. ข้อมูลของผู้ที่เสียภาษีได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง					
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้เสียภาษี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
3. เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดในการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก					

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น					
1. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในการมารับบริการจากสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร					
2. ทางสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพรมีมาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการ					
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เสียภาษี					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านของการเสียภาษี					
การเอาใจใส่					
1. ท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของท่านอย่างดี					
3. ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องเป็นธรรม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด โดยพิจารณา ดังนี้
5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

หัวข้อความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ					
1. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน					
2. การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสาร และการประชาสัมพันธ์					
3. การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสาร และการประชาสัมพันธ์					
คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ					
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
2. มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โฆษณามีเดีย					
คุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียน และชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ					
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที					
3. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม

ตารางทางตรง (Validity : IOC) การหาค่า ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และการทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	คำถามในแบบทดสอบ	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
1. เพศ						
	ชาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	หญิง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. อายุ						
	ต่ำกว่า 30 ปี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	31 - 40 ปี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	41 - 50 ปี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	51 - 60 ปี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	60 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ระดับการศึกษา						
	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	มัธยมศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ปวช./ปวส.อนุปริญญา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ปริญญาตรี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. อาชีพ						
	เกษตรกร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	นักเรียน/นักศึกษา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	พนักงานบริษัทเอกชน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	รับจ้างทั่วไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. รายได้เฉลี่ย						
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	10,001 - 20,000 บาท	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	20,001 - 30,000 บาท	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	30,001 - 40,000 บาท	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 คำถามความเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีที่ดินของสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ข้อที่	คำถามในแบบทดสอบ	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ						
1.	ท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
3.	อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพรมีการจัดสถานที่นั่งรอรับบริการที่สะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสม	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
5.	มีป้ายแนะนำขั้นตอน และจุดบริการที่ชัดเจน	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
ความน่าเชื่อถือ						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการในการมารับบริการตั้งแต่ครั้งแรก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้ความรู้ท่านในด้านต่างๆ ได้ดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความรอบคอบและถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	อุปกรณ์ที่ใช้เพื่อให้บริการอยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
5.	ข้อมูลของผู้ที่เสียภาษีได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คำถามในแบบทดสอบ	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว						
1.	เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจที่จะตอบ ปัญหาของผู้เสียหาย	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดในการ ให้บริการอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับ เจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น						
1.	ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในการมารับ บริการจากสำนักงานเทศบาลจังหวัด ชุมพร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	ทางสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร มีมาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ ยอมรับของผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้ที่เสียหาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความ เชี่ยวชาญในด้านของการเสียหาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คำถามในแบบทดสอบ	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
การเอาใจใส่						
1.	ท่านได้รับการดูแล เอาใจใส่จาก เจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลจังหวัด ชุมพร	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
2.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่ จะเข้าใจความต้องการของท่านอย่าง ดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ อย่างถูกต้องเป็นธรรม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 คำถามความเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีที่ดินของสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ข้อที่	คำถามในแบบทดสอบ	ประมาณค่าความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ						
1.	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
2.	การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสารและการประชาสัมพันธ์	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสารและการประชาสัมพันธ์	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
คุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียน และชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
2.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ง
ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	237	61.71
เพศหญิง	147	38.28
รวม	384	100

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	135	35.15
31 - 40 ปี	204	53.12
41 - 50 ปี	30	7.81
51 - 60 ปี	12	3.12
60 ปีขึ้นไป	3	0.78
รวม	384	100

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	29	7.55
มัธยมศึกษา	136	35.41
ปวช./ปวส.อนุปริญญา	131	34.11
ปริญญาตรี	74	19.27
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.64
รวม	384	100

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	111	28.90
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	87	22.65
นักเรียน/นักศึกษา	79	20.57
พนักงานบริษัทเอกชน	22	5.72
รับจ้างทั่วไป	58	15.10
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	27	7.03
รวม	384	100

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	93	24.21
10,001 – 20,000 บาท	257	66.92
20,001 – 30,000 บาท	30	7.81
30,001 – 40,000 บาท	4	1.04
มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป	0	0
รวม	384	100

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม

ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดิน	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	สรุป
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.24	0.45	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.36	0.34	มาก
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.37	0.38	มาก
ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น	4.40	0.36	มาก
ด้านการเอาใจใส่	4.40	0.42	มาก
รวม	4.36	0.04	มาก

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อสำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร	230 (59.89)	134 (34.89)	16 (4.16)	2 (1.04)	0 (0.0)	4.53	0.62	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	204 (53.12)	168 (43.75)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.48	0.59	มาก
3. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม	135 (35.15)	178 (46.35)	67 (17.44)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.15	0.73	มาก
4. สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพรมีการจัดสถานที่นั่งรอรับบริการที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสม	155 (40.36)	150 (39.06)	75 (19.53)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.18	0.77	มาก
5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน	107 (27.86)	121 (31.51)	152 (39.58)	4 (1.04)	0 (0.0)	3.86	0.83	มาก
รวม						4.24	0.45	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตรงตามความต้องการใน การมารับบริการตั้งแต่ครั้ง แรก	147 (38.28)	221 (57.55)	12 (3.12)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.33	0.58	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบ ข้อสงสัยและให้ความรู้ท่าน ในด้านต่างๆ ได้ดี	161 (41.92)	195 (50.78)	28 (7.29)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.34	0.61	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่าน ด้วยความรอบคอบและ ถูกต้อง	164 (42.70)	208 (54.16)	12 (3.12)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39	0.54	มาก
4. อุปกรณ์ที่ใช้เพื่อให้ บริการอยู่ในสภาพที่พร้อม ให้บริการ	168 (43.75)	188 (48.95)	28 (7.29)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.36	0.61	มาก
5. ข้อมูลของผู้ที่เสียภาษี ได้รับการบันทึกอย่าง ถูกต้อง	173 (45.05)	195 (50.78)	16 (4.16)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40	0.57	มาก
	รวม					4.36	0.34	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ด้านการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจที่จะตอบปัญหาของผู้เสียภาษี	138 (35.93)	234 (60.93)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.31	0.56	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	237 (61.71)	123 (32.03)	24 (6.25)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55	0.61	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แจ้งรายละเอียดในการให้บริการอย่างชัดเจน	146 (38.02)	214 (55.72)	24 (6.25)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.31	0.58	มาก
4. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก	145 (37.76)	219 (57.03)	16 (4.16)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.31	0.60	มาก
		รวม				4.37	0.38	มาก

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่دينในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ด้านการให้ความรู้สึก เชื่อมั่น	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจใน การมารับบริการจาก สำนักงานเทศบาลจังหวัด ชุมพร	127 (33.07)	242 (63.02)	11 (2.86)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.28	0.56	มาก
2. ทางสำนักงานเทศบาล จังหวัดชุมพรมีมาตรฐานใน การให้บริการเป็นที่ยอมรับ ของผู้มารับบริการ	250 (65.10)	119 (30.98)	15 (3.90)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.61	0.56	มาก ที่สุด
3. เจ้าหน้าที่สามารถให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ ที่เสียภาษี	141 (36.71)	227 (59.11)	16 (4.16)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.32	0.55	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญใน ด้านของการเสียภาษี	167 (43.48)	201 (52.34)	12 (3.12)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.38	0.60	มาก
รวม						4.40	0.36	มาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของผู้เสียภาษีที่دينในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ด้านการเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ท่านได้รับการดูแล เอาใจ ใส่จากเจ้าหน้าที่สำนักงาน เทศบาลจังหวัดชุมพร	144 (37.50)	228 (59.37)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.33	0.57	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถที่จะเข้าใจความ ต้องการของท่านอย่างดี	232 (60.41)	132 (34.37)	16 (4.16)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.54	0.62	มาก ที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่ ให้บริการได้อย่างถูกต้องเป็น ธรรม	159 (41.40)	205 (53.38)	16 (4.16)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.35	0.61	มาก
รวม						4.40	0.42	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดิน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	สรุป
ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินโดยภาพรวม	4.40	0.01	มาก
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	4.44	0.37	มาก
คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ	4.39	0.38	มาก
คุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ	4.38	0.38	มาก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	221 (58.33)	148 (38.54)	12 (3.12)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55	0.55	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสารและการประชาสัมพันธ์	180 (46.87)	192 (50.00)	12 (3.12)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.48	0.59	มาก
3. การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสารและการประชาสัมพันธ์	152 (39.58)	212 (55.20)	16 (4.16)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.15	0.73	มาก
	รวม					4.44	0.37	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

คุณภาพในสายตาของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	119 (30.98)	249 (64.84)	12 (3.12)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.25	0.56	มาก
2. มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	234 (60.93)	142 (36.97)	4 (1.04)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.25	0.57	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย	151 (39.32)	221 (57.55)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.35	0.57	มาก
รวม						4.39	0.38	มาก

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

คุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังมาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	151 (39.32)	225 (58.59)	4 (1.04)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.36	0.56	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที	189 (49.21)	187 (48.69)	4 (1.04)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.46	0.57	มาก
3. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บภาษี	149 (38.80)	223 (58.07)	8 (2.08)	4 (1.04)	0 (0.0)	4.34	0.57	มาก
รวม						4.38	0.38	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายที่
ที่ดินในพื้นที่สำนักงานเทศบาลจังหวัดชุมพร

		ความพึงพอใจของผู้เสียหาย	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น	การเอาใจใส่
Pearson	ความพึงพอใจของผู้เสียหาย (Y)	1.00	.63	.64	.75	.73	.79
Correlation	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1)	.631	1.000	.610	.658	.569	.611
	ความน่าเชื่อถือ (X2)	.649	.610	1.000	.697	.723	.616
	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (X3)	.751	.658	.697	1.000	.705	.739
	การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (X4)	.733	.569	.723	.705	1.000	.712
	การเอาใจใส่ (X5)	.792	.611	.616	.739	.712	1.000
Sig.(1-tailed)	ความพึงพอใจของผู้เสียหาย (Y)	.	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1)	.000	.	.000	.000	.000	.000
	ความน่าเชื่อถือ (X2)	.000	.000	.	.000	.000	.000
	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (X3)	.000	.000	.000	.	.000	.000
	การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (X4)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	การเอาใจใส่ (X5)	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	ความพึงพอใจของผู้เสียหาย (Y)	384	384	384	384	384	384
	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1)	384	384	384	384	384	384
	ความน่าเชื่อถือ (X2)	384	384	384	384	384	384
	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (X3)	384	384	384	384	384	384
	การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น (X4)	384	384	384	384	384	384
	การเอาใจใส่ (X5)	384	384	384	384	384	384

ตารางที่ 4.17 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi Collinearity)

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.50	1.99
ความน่าเชื่อถือ	.38	2.57
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	.32	3.08
การให้ความรู้สึกเชื่อมั่น	.35	2.85
การเอาใจใส่	.36	2.71

ตารางที่ 4.18 แสดงวิธีเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว, ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น, ด้านการเอาใจใส่		Enter

ตารางที่ 4.19 แสดงความแปรปรวนที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	32.51	5	6.503	194.851	<.001
Residual	12.61	378	.033		
Total	45.13	383			

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบปกติ (Multiple Regression Analysis)

คุณภาพในการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	ค่าคงที่	.772	.127		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.078	.029	.105	2.735	.007
ด้านความน่าเชื่อถือ	.040	.043	.040	.914	.361
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	.187	.043	.210	4.405	<.001
ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น	.204	.044	.215	4.684	<.001
ด้านการเอาใจใส่	.320	.036	.395	8.807	<.001

R = .849, R Square = .720, Adjusted R Square = .717, F-change = 194.851

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวกัญญาณัฐ ไกรทอง

Name & Last Name: Miss Kanyanut Kraithong

วัน/เดือน/ปีเกิด : 1 กันยายน 2543

Date of Birth: September 1, 2000

สถานที่ติดต่อ : 134 หมู่ 3 ตำบลจ.ป.ร. อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง รหัสไปรษณีย์ 85110

Place of contact: 134 M.3 J.P.R. Subdistrict, Kraburi District, Ranong Province

Postal Code 85110

ประวัติการศึกษา : 2564-2566 ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

2562-2564 ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาการบัญชี
วิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร

Educational record: 2022-2023 Bachelor's degree in the Faculty of Business
Administration, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang
Chumphon Campus

2020-2022 High Vocational Education Chumphon Vocational
College.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้