

ทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษี  
โรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน  
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร  
Attitudes of Taxpayers towards Property Tax Collection Service  
Administration by Sawang Daendin Sub-district Municipality in  
Sawang Daendin District of Sakon Nakhon Province

ศศิธร เพร็ดพราว\*, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์\*\*, สุคนธ์ เครือน้ำคำ\*\*, ศุภโยธิน ณ สงขลา\*\*

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 257 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .927 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า

1) ประชาชนผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในเขตเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกัน เห็นว่ามีทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2) จากการศึกษาในระดับทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ความคิดเห็นในการจัดการด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมในระดับมาก

\*นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

\*\*อาจารย์ที่ปรึกษา

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ที่สุดคือ หลักความยุติธรรม หลักความแน่นอน ด้านความประหยัด หลักความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ทศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

## Abstract

This research was aimed to study taxpayers' attitudes towards property tax collection service of Sawang Daendin sub-district municipality in Sawang Daendin district of Sakon Nakhon province, classified by demographic characteristics. Samples were 257 owners of the properties located in areas under responsibilities of Sawang Daendin sub-district municipality in Sawang Daendin district in Sakon Nakhon province, using questionnaire technique for data collection with questionnaire divided into 4 parts. Data then were analyzed using application software with confidence level of 0.927, while statistical analysis tools in use included frequency, percentage, mean standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

Results of the study revealed the following:

1) Owners of taxable properties located in Sawang Daendin sub-district municipality in Sawang Daendin district of Sakon Nakhon province with different genders, monthly income

levels, marital status and education level in general did not have differences in attitudes towards property tax collection service of Sawang Daendin sub-district municipality in Sawang Daendin district of Sakon Nakhon province.

2) The study on attitudes of taxpayers towards property tax collection services of Sawang Daendin sub-district municipality in Sawang Daendin district of Sakon Nakhon province revealed that in general were at a high level. Considering each aspect, ranks of means from each aspect in descending order were justice, certainty, economy, and convenience respectively with significance level of 0.05.

**Keywords:** Attitudes of taxpayers towards Property Tax Collection Service Administration

## บทนำ

จากการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งเป้าหมายของพระราชบัญญัตินี้ เพื่อให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อบริหารและพัฒนาในเขตพื้นที่รับผิดชอบอันเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการจัดหาและใช้จ่ายงบประมาณได้ด้วยตนเอง

โดยแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบไปด้วยรายได้ที่จัดเก็บเอง ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดเก็บให้และจัดสรรให้ และเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

ปัจจุบันเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน ยังประสบปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ถึงแม้การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมียอดการเก็บจริงเพิ่มสูงขึ้นทุกปี แต่เมื่อพิจารณาให้ละเอียดลึกซึ้งก็พบว่ามียอดลูกหนี้ค้างชำระภาษีค่อนข้างสูง ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากทัศนคติของผู้รับบริการต่อการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน หากประชาชนมีทัศนคติเป็นลบ ย่อมจะไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนเท่าที่ควร ซึ่งจะทำให้การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดินไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาของเทศบาลตำบลสว่างแดนดินโดยตรง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละด้านมีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษี (หลักความยุติธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวก หลักความประหยัด) มีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำนวน 724 ราย

2. **พื้นที่การศึกษา** ได้แก่ เทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

## 3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลด้านประชากรของกลุ่มประชากรของทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล(เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส การศึกษา)

3.2 ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้แก่ หลักความยุติธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวก หลักความประหยัด

## 4. ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนตุลาคม 2557 – เดือนพฤษภาคม 2558

## การทบทวนวรรณกรรม

### 1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษี

1.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 **อโณทัย ทองสุข (2555)** ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 **นางบรรจง แก้วไตรรัตน์ (2553)** ซึ่งได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้าง อำเภอสสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

2.3 **ศศิธร สินอำพล (2554)** ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร

2.4 **วันทา พิมลรัตนกานต์ (2551)** ซึ่งได้ทำการศึกษา เรื่อง ทศนคติของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงาน ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต

2.5 **โสภิญญา อินทร์ดำ (2555)** ซึ่งได้ทำการศึกษา เรื่อง อุปสงค์ต่อการเสียภาษีในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึกจังหวัดกระบี่

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการค้นคว้าอิสระที่มุ่งเน้นศึกษา ทศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินภาษีโรงเรียนและที่ดิน ที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 9 ชุมชน เป็นจำนวนทั้งสิ้น 724 ราย

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน .05

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับ | หมู่               | จำนวนประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|-------|--------------------|--------------|---------------|
| 1     | ชุมชนหนองคูพัฒนา   | 108          | 38            |
| 2     | ชุมชนศรีสุพรรณ     | 46           | 16            |
| 3     | ชุมชนสนามชัย       | 42           | 15            |
| 4     | ชุมชนหอมสินพัฒนา   | 258          | 92            |
| 5     | ชุมชนสว่างสามัคคี  | 146          | 52            |
| 6     | ชุมชนคุรุราษฎร์    | 34           | 12            |
| 7     | ชุมชนโคกสว่าง      | 34           | 12            |
| 8     | ชุมชนสันติสุข      | 40           | 14            |
| 9     | ชุมชนประชาสุขสันต์ | 16           | 6             |
| รวม   |                    | 724          | 257           |

### 2. ขั้นตอนการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการ ใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีทั้งคำถามประเภทปลายเปิด และปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยส่วนที่ 1 และ 2 เป็นคำถามประเภทปลายปิดให้เลือกตอบตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของตนและส่วนที่ 3 เป็นคำถามประเภทปลายเปิด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีมีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากแนะนำเพิ่มเติม

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย จะ เก็บ รว บ ร ร ม ขั อ มู ล จ า แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) กำหนดรหัสหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม
- 2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 257 ชุด
- 3) ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีฉบับไหนไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามเกี่ยวกับตอนที่สอง การวัดระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีมีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินใช้ Likert 5 scales ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับดังนี้

มากที่สุด คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน  
 มาก คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน  
 ปานกลาง คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน  
 น้อย คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน  
 น้อยที่สุด คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ในส่วนของความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 45 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรม Statistical package for the social science (SPSS) for Windows Version 11.0 โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) ที่ได้จากข้อคำถามในภาพรวมทั้งฉบับและแยกในรายด้านมีค่ามากกว่า 0.92 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้จากนั้นนำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลดังนี้

1.00 – 1.92 หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด  
 1.93 – 2.84 หมายถึง มีระดับน้อย  
 2.85 – 3.76 หมายถึง มีระดับปานกลาง  
 3.77 – 4.68 หมายถึง มีระดับมาก  
 4.69 – 5.00 หมายถึง มีระดับมากที่สุด

### ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 40.90 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.10 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 33.10 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 45.10 รายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 32.30 สถานภาพสมรส ร้อยละ 54.10 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ร้อยละ 22.60

ส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีมีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน

1) ผลการวิเคราะห์การวัดระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีมีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน

ตารางที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีมีโดยภาพรวม

| ปัจจัยด้านบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษี | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับ   | อันดับ |
|--|-----------|------|---------|--------|
| 1. หลักความยุติธรรม                      | 3.99      | 0.71 | มาก     | 1      |
| 2. หลักความแน่นอน                        | 3.89      | 0.57 | มาก     | 2      |
| 3. หลักความสะดวก                         | 3.61      | 0.55 | ปานกลาง | 4      |
| 4. หลักความประหยัด                       | 3.63      | 0.55 | ปานกลาง | 3      |
| รวม                                      | 3.78      | 0.45 | มาก     | -      |

จากตารางที่ 2 พบว่าการวัดระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีมีโดยภาพรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หลักความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา หลักความแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หลักความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

2) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีมีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน

2.1) ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านรายด้านได้แก่ ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความแน่นอน หลักความสะดวก และด้านหลักความประหยัด พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน

2.2) ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านรายด้านได้แก่ ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความแน่นอน หลักความสะดวก และด้านหลักความประหยัด พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน

2.3) ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านรายด้านได้แก่ ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความแน่นอน หลักความสะดวก และด้านหลักความประหยัด พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 2 ด้าน คือ หลักความสะดวก หลักความประหยัด แตกต่างกันทั้ง 2 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ หลักความยุติธรรม หลักความแน่นอน

2.4) ประชากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านรายด้านได้แก่ ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความแน่นอน หลักความสะดวก และด้านหลักความประหยัด พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน

2.5) ประชากรที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านรายด้านได้แก่ ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความแน่นอน หลักความสะดวก และด้านหลักความประหยัด พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน

2.6) ประชากรที่มีการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านรายด้านได้แก่ ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความแน่นอน หลักความสะดวกและด้านหลักความประหยัด พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน

## อภิปรายผล

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน**

จากผลการศึกษาผู้ค้นคว้าพบว่าเพศ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้าน

การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความแน่นอน หลักความสะดวก และด้านหลักความประหยัด พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ **บรรจง แก้วไตรรัตน์ (2553)** ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองซ่าง อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ **สุภาพร ทิพย์อุทัย (2552)** ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์

**ส่วนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีมีผลต่อทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน**

จากการศึกษาระดับทัศนคติของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ความคิดเห็นในจัดการด้านการจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หลักความยุติธรรม รองลงมา คือ หลักความแน่นอน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หลักความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ **อโณทัย ทองสุข (2555)** ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราอำเภอพระนครศรีอยุธยา และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ **ศศิธร สินอำพล (2554)** ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าพ้อ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1.1 ด้านความเป็นธรรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรเปิดโอกาสให้ผู้เสียภาษีร้องเรียนหรือติชมการให้บริการเกี่ยวกับกรมการชำระภาษี โดยที่เทศบาลตำบลสว่างแดนดินจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น หรือจัดให้มีตู้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ตู้ ปณ. รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้นำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข การทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชน

1.2 ด้านความแน่นอน ได้แก่ เทศบาลตำบลสว่างแดนดินจัดให้เจ้าหน้าที่จัดการอบรมให้ผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ได้รับความรู้ในการเสียภาษีโรงเรือน และเพื่อให้ผู้เสียภาษีทราบถึงวิธีการคำนวณอัตราภาษีที่ชัดเจน

1.3 ด้านความสะดวก ได้แก่ มีการรับชำระภาษีนอกสถานที่ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน หน่วยงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอแก่ผู้ชำระภาษี เช่น ที่นั่งรอรับบริการ มีจุดบริการน้ำดื่ม

1.4 ด้านความประหยัด ได้แก่ หน่วยงานจัดให้มีการชำระภาษีได้หลายช่องทาง หน่วยงานนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ และเครื่องมือเข้ามาในกระบวนการเก็บภาษี และมีความยืดหยุ่นในการ

เสียภาษี เช่น โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งเจ้าของอยู่เอง จะได้รับการยกเว้นภาษี

1.5 เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน นำผลจากการศึกษามาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย มาตรการ หรือ กำหนดเป้าหมายในการบริหารงาน กองคลัง เพื่อเกิดประสิทธิภาพในด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน ในด้านการจัดเก็บภาษีรายได้และด้านงานอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและเป็นข้อสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2.2 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการหน่วยงานในเชิงรุกของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นข้อสารสนเทศในการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ให้มีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น

2.3 ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลแห่งอื่น ที่มีปัจจัยในด้านต่าง ๆ ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นการมองการให้บริการรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2.4 ศึกษาในมุมมองของเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้เห็นความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

2.5 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบแนวคิดใหม่ หรือเสริมสร้างการมีส่วนร่วมสำหรับนำมาปรับใช้ในการบริหารงานต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- บรรจง แก้วไตรรัตน์. (2553). ปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้าง อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยุวารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วันทา พิมลรัตน์กานต์. (2551). ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ศศิธร ลินอำพล. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุภาพร ทิพย์อุทัย. (2552). ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยโพธิ์ อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยุวารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน.
- อรวรรณ หอมพรมมา. (2553). ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาเคมีของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง อัตราการเกิดปฏิกิริยาเคมี โดยใช้การสอนแบบเปรียบเทียบ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อโณทัย ทองสุข. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยุวารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.