

บทความการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงาน

เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

SATISFACTION OF LAND AND BUILDING TAX PAYMENT SERVICE RECIPIENTS OF WANG THONG LANG DISTRICT OFFICE, BANGKOK

อินทิพร สีสันงาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีและมีชื่อปรากฏในบัญชีผู้แจ้งรายการเพื่อเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง กรุงเทพมหานคร จำนวน 323 ตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้รับบริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้รับบริการที่มีความแตกต่างในด้านอายุ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่องานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและมีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, สำนักงานเขตวังทองหลาง

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the demographic information of land and building tax payment service recipients. Study the satisfaction level of land and building tax payment service recipients and compare the satisfaction of land and building tax payment service recipients of the Wang Thong Lang District Office. Bangkok This research is quantitative research and uses survey research methods through collecting data using online questionnaires. The sample group used in the research is people who submit a tax payment form and whose names appear on the list of those reporting to pay land and building taxes. In Bangkok, 323 statistical samples were used in the analysis. These include frequency, percentage, mean, and standard deviation. Test hypotheses with One-way ANOVA statistics.

The results of the study found that 1) service recipients of land and building tax payments are almost female. Aged between 46 - 55 years, with the highest level of education at the postgraduate level, and most of them work in private businesses. 2) Service recipients are satisfied with land and building tax payment services. Overall, they are satisfied at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect that service recipients were most satisfied with was in terms of service channels, followed by service personnel. 3) The results of the comparison found that service recipients of different genders were satisfied with land and building tax payment service recipients in terms of service personnel and facilities. They are significantly different at the 0.05 level and the service recipients are different in age, process & service steps, service channels & facilities are satisfied with land and building tax payment services. They are significantly different at the 0.05 level. As for service recipients with different levels of education and occupations, there was no difference in satisfaction with the payment of land and building tax in every aspect.

Keywords: satisfaction, land and building tax, Wang Thong Lang District Office

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันประเทศไทยมีการจัดเก็บภาษีแบ่งหลายประเภทซึ่งเป็นรายได้หลักของรัฐบาล รวมทั้งกระบวนการบริหารงานจึงต้องมีประสิทธิภาพและมีความเสมอภาค เทียบตรงต่อผู้ได้รับนโยบายจากการปฏิบัติงานของรัฐบาล ซึ่งปรากฏว่าในแต่ละปีรัฐบาลมีความจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอย่างมากมาทุกปี ส่งผลให้รัฐบาลมีความจำเป็นจะต้องเก็บภาษีจากประชาชนมากขึ้นการเก็บภาษีอากรได้มากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการเสียภาษี (tax capacity) ของประชาชนเป็นสำคัญหรือระดับของรายได้ประชาชาติ ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และระดับของการค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น จึงได้เกิดปัญหาการจัดเก็บจากส่วนกลางและส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้ประกอบการส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีได้น้อยลง ทั้งนี้ระบบการจัดเก็บภาษีที่ดั่งนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการเสียภาษี และสำนักงานเขตจะต้องทำหน้าที่ในการจะเก็บภาษีให้เป็นระบบในพื้นที่ของตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความเหลื่อมล้ำของประเทศไทยอยู่ลำดับต้น ๆ ของโลกซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ของสังคมของประเทศกำลังพัฒนา นำมาสู่การเกิดขึ้นของกบฏกบฏประเทศไทยได้ปานกลาง ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ติดกับดักรายได้ปานกลางมาอย่างยาวนานและไม่สามารถหลุดพ้นได้ ความเหลื่อมล้ำซึ่งเกิดจากหลากหลายสาเหตุหนึ่งในสาเหตุที่สำคัญคือ การถือครองที่ดิน เครื่องมือจากนโยบายรัฐที่มีการศึกษาและผลักดันมาอย่างยาวนาน พบว่า เครื่องมือที่สามารถช่วยลดความเหลื่อมล้ำได้คือ ภาษีที่ดินในการเก็บในอัตราก้าวหน้า โดยเฉพาะเขตเมืองต้องเก็บภาษีจากสิ่งก่อสร้างที่มีมูลค่าแพง เป็นยุทธศาสตร์ในการลดการถือครองที่ดินที่ไม่ได้ดำเนินการใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมและคุ้มค่าและจะช่วยลดการกักตุนที่ดินเพื่อเก็งกำไรเพราะผู้กักตุนที่ดินจะมีต้นทุนทางภาษีเกิดขึ้นในการถือครองที่ดินดังกล่าว จึงมีความจำเป็นในการนำมาใช้ซึ่ง “ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง” คือ อัตราการจัดเก็บภาษีจากการเข้าทำประโยชน์บนที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้ประโยชน์ในที่ดินและปรับปรุงปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดินในท้องถิ่นให้มีความทันสมัย โดยมีผลบังคับตั้งแต่ 13 มีนาคม 2562 และเริ่มจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตั้งแต่ 1 มกราคม 2563 เป็นครั้งแรก เนื่องจากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและใช้ที่ดิน มีสภาพปัญหาเกิดขึ้นมานาน เช่น ฐานภาษีซ้ำซ้อนกับภาษีเงินได้จัดเก็บในอัตราภาษีสูงและใช้ดุลยพินิจในการประเมินค่อนข้างสูง รวมถึงราคาปานกลางที่ดินไม่มีการปรับมาเป็นเวลานานมีการยกเว้นลดหย่อนจำนวนมากจึงนำไปสู่การ

ปฏิรูปโครงสร้างระบบภาษีให้มีความทันสมัย การแก้ไขปัญหาโครงสร้างภาษีเดิม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการใช้ประโยชน์ในที่ดินและปรับปรุงปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดินในท้องถิ่นให้มีความทันสมัย กรุงเทพมหานคร เป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายในกฎหมาย ฉบับนี้ภาษีบำรุงท้องที่โรงเรือนและที่ดินของกรุงเทพมหานคร เป็นรายได้หลักส่วนหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ตลอด 10 ปี ที่ผ่านมาปริมาณการจัดเก็บอยู่ที่หลักหลายพันล้านบาทถึงหมื่นล้านบาทในบางปีที่เศรษฐกิจดีแต่เมื่อมีการเปลี่ยนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2562 พบว่า ปริมาณการจัดเก็บภาษีได้ลดลงเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดข้อคำถามที่นำไปสู่การวิจัย คือ เหตุปัจจัยเงื่อนไขใด ทำให้กระบวนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2562 จัดเก็บได้น้อยลง

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเป็นภาษีใหม่ที่ได้นำมาใช้แทนการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีบำรุงท้องที่เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้นำเงินส่วนนี้ไปใช้พัฒนาท้องถิ่นโดยไม่ต้องส่งรายได้รัฐบาลและมีการกำหนดวิธีการจัดเก็บฐานภาษีใหม่เพิ่มความเป็นอิสระและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สร้างความเข้มแข็งและโปร่งใสในการบริหารการคลังของอปท. ช่วยให้ท้องถิ่นมีงบประมาณเพียงพอในการพัฒนาพื้นที่ให้เกิดความเจริญในระยะยาว การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนั้นขึ้นอยู่กับกรเข้าทำประโยชน์บนที่ดินโดยแบ่งประเภทออกเป็นที่ดินใช้ประโยชน์และไม่ได้ใช้ประโยชน์ การบริหารการคลังและงบประมาณของกรุงเทพมหานครตามโครงสร้างการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันประเทศไทยได้แบ่งการบริหารปกครองออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเป็นการแบ่งแยกเขตการปกครองพิเศษที่มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจหรือเมืองหลวงซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษในฐานะเป็นเมืองหลวงและพหุวิทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยว กรุงเทพมหานครที่มีพระราชบัญญัติเฉพาะ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกรุงเทพมหานครแบ่งแยกอำนาจการบริหารออกจากอำนาจนิติบัญญัติ กรุงเทพมหานคร ฯลฯ แหล่งรายรับของกรุงเทพมหานครแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ ซึ่งรายได้ประจำเป็นรายได้ที่มาจากการจัดเก็บภาษี ทั้งที่กรุงเทพมหานครจัดเก็บเอง เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายภาษีบำรุงกรุงเทพมหานครสำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน และภาษีที่ส่วนราชการอื่นจัดเก็บให้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ล้อเลื่อนและการจัดเก็บรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีเช่น ค่าธรรมเนียมเก็บขนสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย ค่าใบอนุญาต ค่าบริการต่าง ๆ รายได้จากทรัพย์สินและรายได้เบ็ดเตล็ด สำหรับรายได้พิเศษมาจากเงินสะสมจ่ายขาดโดยกรุงเทพมหานคร ยังมีแหล่งรายรับที่มาจากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ทั้งที่เป็นเงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ โดยภาพรวมแล้วรายได้ของกรุงเทพมหานครส่วนมากหรือประมาณร้อยละ 75 มาจากส่วนราชการอื่นจัดเก็บ

ให้ซึ่งไม่สามารถคาดการณ์หรือวางแผนในการได้รับจัดสรรงบประมาณสำหรับสถานการณ์ด้านรายได้ของกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน สำนักงานคลังได้วิเคราะห์และคาดการณ์สาเหตุปัจจัยมาจากภาวะเศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศยังไม่ฟื้นตัวประกอบกับรัฐบาลยังมีนโยบายสร้างความเชื่อมั่นของนักลงทุนและรัฐสวัสดิการ การจัดเก็บรายได้ของรัฐบาลหลายประเภทจึงไม่เป็นไปตามเป้าหมายการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของกรุงเทพมหานคร ใช้รูปแบบงบประมาณแบบแผนงานและมีลักษณะการตั้งงบประมาณแบบสมดุล คือ รายรับกำหนดรายจ่าย ซึ่งเป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2529 ข้อ 8 ได้กำหนดว่า “การจัดทำงบประมาณห้ามมิให้ตั้งรายจ่ายประจำสูงกว่ารายได้ประจำเว้นแต่รายจ่ายพิเศษจากเงินสะสมจ่ายขาดที่สภากรุงเทพมหานครได้ให้ความเห็นชอบแล้วหรือรายจ่ายพิเศษจากเงินกู้” ในการบริหาร งบประมาณรายจ่ายของกรุงเทพมหานคร บริหารงานโดยการกระจายภารกิจการจัดบริการสาธารณะให้กับ 50 เขตพื้นที่เพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชน รวมทั้งการทำหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้และบริหารรายจ่ายของกรุงเทพมหานครในระดับพื้นที่การบริหารการเงินการคลังและงบประมาณของกรุงเทพมหานคร จึงแบ่งเป็นการบริหารและการจัดบริการสาธารณะ ระดับสำนักจำนวน 19 สำนัก ครอบคลุมทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานครและระดับพื้นที่ 50 สำนักงานเขต (พิชิต รัชตพิบูลภพ และดิเรก ปัทมสิริวัฒน์) ได้ศึกษาวิเคราะห์ความเหลื่อมล้ำทางการคลังของกรุงเทพมหานคร โดยวัดจากรายได้ต่อหัวและการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายของกรุงเทพมหานคร พบว่า กรุงเทพมหานคร มีความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ระหว่าง 50 เขต มีฐานภาษีที่แตกต่างกันมาก กล่าวคือ เขตพื้นที่ชั้นในเมืองจะมีฐานภาษีกว้างกว่าเขตชั้นนอกและมีแนวโน้มความเหลื่อมล้ำด้านรายได้เพิ่มขึ้นในด้านการจัดสรรรายจ่าย กรุงเทพมหานครจัดสรรรายจ่ายให้ 50 เขต ไม่แตกต่างกันมากนัก เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะระหว่าง 50 เขต และเพื่อความเสมอภาคทางการคลังของแต่ละเขต กระบวนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีขั้นตอนใหญ่ 3 ขั้นตอน 1 การจัดทำบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่งตั้งพนักงานสำรวจและประกาศกำหนดเวลาสำรวจ ก่อนการสำรวจไม่น้อยกว่า 15 วัน จากนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเริ่มสำรวจประเภท จำนวน ขนาด และการใช้ประโยชน์ของที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อนำข้อมูลมาจัดทำบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและสุดท้ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ปิดประกาศบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้างไม่น้อย กว่า 30 วัน รวมทั้งจัดส่งข้อมูลตามบัญชีฯ ให้ผู้เสียภาษีตรวจสอบก่อนประเมินภาษีเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง โดยอาศัยอำนาจคำสั่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการออกคำสั่งแต่งตั้ง พนักงานสำรวจ พนักงานประเมินและพนักงานจัดเก็บภาษี ซึ่งอาศัยตามอำนาจในมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2562

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยให้กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานราชการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถช่วยเหลือและให้ความสะดวกแก่ประชาชนได้รวดเร็วที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีรายได้เพื่อจัดทำงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินงานแต่ละปี จึงมีการกระจายอำนาจทางการคลังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้เองโดยไม่ต้องส่งให้รัฐบาลส่วนกลางและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างอิสระ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบมีรายได้จัดเก็บเองบางประเภทแตกต่างกัน ปัจจุบันมีการยกเลิกภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินบังคับใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ซึ่งการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วน ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดรายได้เป็นจำนวนมาก จากการปรับปรุงแนวทางการจัดเก็บภาษีเป็นการปฏิบัติงานในรูปแบบบูรณาการหลายหน่วยงาน ได้แก่ กรมที่ดินสำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานธนารักษ์พื้นที่จังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 แต่ภายหลังจากที่ได้ประกาศใช้กฎหมายฉบับดังกล่าวแล้ว เมื่อนำมาปฏิบัติเกิดประเด็นปัญหาต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาในการบังคับใช้ ความล่าช้าของการออกกฎหมายลำดับรอง ความไม่พร้อมของข้อมูลทะเบียนทรัพย์สิน และความไม่ชัดเจนของการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (วราภรณ์ ธรรมาภิสมัย และศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม, 2563) รัฐประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 และเริ่มจัดเก็บภาษีปี 2563 รวดเร็วเกินไป เจ้าหน้าที่และประชาชนยังขาดความเข้าใจในระบบการเสียภาษี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอสำหรับกระบวนการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีหลายขั้นตอน ยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญทั้งเรื่องกฎหมายและการใช้โปรแกรมปฏิบัติการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTAX GIS , LTAX3000 หรือ LTAX Online) ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับฐานข้อมูลจำนวนที่ดินกับรายละเอียดของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินไม่ตรงกัน (อำนาจ สัจจช่วย, 2564) ไม่สามารถติดต่อหาเจ้าของได้ อีกทั้งราคาประเมินที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความไม่แน่นอน ทำให้ไม่สามารถประเมินอัตราภาษีได้อย่างถูกต้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งมีงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างซึ่งงบประมาณส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น (ศิริพร สีสว่าง และ สิทธิเดช สิริสุขะ, 2558) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจต้องใช้เวลาอันยาวนานกว่าจะเก็บภาษีจาก ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 2562 จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก และพบปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ไม่บรรลุล่วงวัตถุประสงค์ตามประมาณการอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ ได้แก่ ปัญหาในด้านการให้บริการเนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอกับงานประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บภาษี ผู้เสียภาษีไม่มาชำระภาษีตามเวลาที่กำหนด การขาดจิตสำนึกและหน้าที่ของพลเมือง ส่งผลต่อการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ชำระภาษีและมีชื่อปรากฏในบัญชีผู้แจ้งรายการเพื่อเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง กรุงเทพมหานคร ขอบเขตกลุ่มประชากรตามที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้มีจำนวนของประชากรทั้งหมดที่มีขนาดใหญ่และผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนประชากรเป้าหมาย ดังนั้นในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้จึงใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรของ W.G. Cochran ได้กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 323 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ดังนี้

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1.4 อาชีพ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่

งานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษารวบรวมทฤษฎี แนวคิด หลักการ ขอบเขต ความหมายของความพึงพอใจในการรับบริการ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากเว็บไซต์ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 19 ข้อ โดยจะเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ในการแบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ 1 ถึง 5 โดยเรียงจากน้อยไปมาก ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likerts scale) ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในส่วนของเกณฑ์การประเมิน ผู้วิจัยจะใช้หลักการแบ่งช่วงแบบอัตรภาคชั้น (Class Interval) โดยคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน และคะแนนต่ำที่สุด คือ 1 ทั้งนี้ การคำนวณหาค่าพิสัย กึ่งกลาง สามารถทำได้จากสูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอัตรภาคชั้น (ชนินาถ สงวนวงศ์วิจิตร, 2552) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ช่วงความกว้างของแต่ละระดับคะแนน จะมีค่าเท่ากับ 0.8 โดยสามารถแปลค่าเฉลี่ย เป็นความหมายตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์น้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใดให้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร เป็นลักษณะเปิดให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

3. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach, 1984: 161) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .96

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจคุณภาพแล้วไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 323 ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามความเต็มใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเก็บข้อมูลจากการทำแบบสอบถามออนไลน์โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 คน เมื่อผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้น จึงทำการตรวจสอบให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ หากพบข้อผิดพลาดแบบสอบถามชุดใดไม่มีความถูกต้องหรือไม่มีความสมบูรณ์ แบบสอบถามนั้นจะไม่นำมาใช้และผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบให้ตรงกับที่กำหนดไว้ จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการประมวลผล ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level or significance)

สรุปผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 เพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 50.46 รองลงมา มีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 34.68 ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D.= .653) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 5 การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D.= .704) รองลงมาคือ ข้อ 3 ได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= .736) ข้อ 1 การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= .683) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง จะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปได้อย่างชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= .741)

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D.= .517) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 2 มีความพึงพอใจต่อการรับแจ้งและให้บริการบนสำนักงานเขตได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D.= .666) รองลงมาคือ ข้อ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแบบออนไลน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D.= .764) ข้อ 1 การแจ้งจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในพื้นที่มีช่องทางที่หลากหลาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D.= .558) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านช่องทางการให้บริการ ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ในช่วงนอกเวลาทำการ เช่น พักเที่ยง วันหยุด ช่วงเย็น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D.= .761)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= .659) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีท่าทางและความเต็มใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, S.D.= .735) รองลงมาคือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับปริมาณงานเพื่อบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D.= .748) ข้อ 5 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและเหมาะสมในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D.= .749) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการแก่ผู้จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D.= .752)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= .686) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 1 เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ทันสมัยและเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= .739) รองลงมาคือ ข้อ 4 อาคาร สถานที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= .763) ข้อ 3 ท่านเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้โดยง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D.= .773) ส่วนข้อที่ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 มีการจัดอุปกรณ์ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= .817)

สรุปผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D.= .567) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดอันดับแรก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D.= .517) รองลงมาอันดับสอง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= .659)

อันดับสามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D.= .653) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านที่ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= .686)

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เลือกใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA เพื่อทดสอบผลของตัวแปรต้นต่อค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ ดังนี้

เพศ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

อายุ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแตกต่างกันกับผู้รับบริการที่มีอายุ 56 ปี ขึ้นไป และผู้รับบริการที่มีอายุ 36– 45 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันกับผู้รับบริการที่มีอายุ 46 - 55 ปี และมีอายุ 56 ปี ขึ้นไป ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 36- 45 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างกันกับผู้รับบริการที่มีอายุ 46 - 55 ปี และมีอายุ 56 ปี ขึ้นไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 36- 45 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันกับผู้รับบริการที่มีอายุ 46 - 55 ปี

ระดับการศึกษาสูงสุด ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทุกด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงไม่ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

อาชีพ ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทุกด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงไม่ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถแบ่งการอภิปรายผลเป็นออกเป็น 4 ด้าน และเรียงลำดับจากความพึงพอใจมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการรับแจ้งและให้บริการบนสำนักงานเขตได้เป็นอย่างดี มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแบบออนไลน์ และมีการแจ้งจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในพื้นที่มีช่องทางที่หลากหลาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศและอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระ

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐาน ข้อ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน และสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และผลการวิจัยด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ และอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 36- 45 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างด้านช่องทางการให้บริการ แตกต่างกับกับ ผู้รับบริการที่มีอายุ 46 - 55 ปี และมีอายุ 56 ปี ขึ้นไป ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในด้านช่องทางการให้บริการไม่แตกต่าง จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทางและความเต็มใจในการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับปริมาณงานเพื่อบริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมในการทำงาน มีความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตมีไข่มุกพร้อมเพรียง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง ในภาพรวมของผู้ชำระภาษีอากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งสิ้นด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากสูงสุดไปหาต่ำสุดตามลำดับคือ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการบริการต่อผู้ชำระภาษีอากร ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการและสภาพแวดล้อม และเมื่อพิจารณาตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐาน ข้อ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ส่วนลักษณะ

ประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่าง จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน

ด้านที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสิ่งที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดำเนินการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่มีการฉ้อฉลใด ๆ มีความพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมาคือ ได้รับคำตอบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในระยะเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพจน์ จันท์ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเค็ง อำเภอนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมาก และผลการวิจัยตามลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตาม อายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐาน ข้อ 2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 25 – 35 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างแตกต่างกันกับผู้รับบริการที่มีอายุ 56 ปี ขึ้นไป และผู้รับบริการที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่าง จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน

ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ทันสมัยและ

เหมาะสม รองลงมาคือ อาคาร สถานที่ที่มีการจัดพื้นที่ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม (พื้นที่นั่งรอ, ห้องน้ำ) และสามารถเข้าถึงหน่วยงานที่ให้บริการการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างได้โดยง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศและอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน และสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน และผลการวิจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศและอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันกับ ผู้รับบริการที่มีอายุ 46 - 55 ปี ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่าง จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ กรณีการดำเนินการมีเหตุขัดข้อง จะได้รับคำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนต่อไปได้อย่างชัดเจน ดังนั้น ในงานด้านการให้บริการงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง ควรให้คำชี้แจงและแจ้งขั้นตอนให้กับผู้เข้ามาใช้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้ชัดเจนในกรณีที่มีเหตุขัดข้อง
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในช่วงนอกเวลาทำการ เช่น พักเที่ยง วันหยุด ช่วงเย็น ดังนั้น ในงานด้านการให้บริการงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการในนอกเวลาทำการให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกและความต้องการของผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการแก่ผู้จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ดังนั้น ในงานด้านการให้บริการงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง ควรเพิ่มพูนความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการจากงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดอุปกรณ์ไว้อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ เช่น เครื่องเขียน, เครื่องถ่ายเอกสาร ดังนั้น ในงานด้านการให้บริการงานบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของสำนักงานเขตวังทองหลาง ควรเพิ่มหรือจัดอุปกรณ์ไว้อำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการงานชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ เป็นต้น