

ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

Attitudes towards Taxation Service at Nong Hi Subdistrict Administrative Organization in Muang district of Udon Thani Province

ธัญญาลักษณ์ จิกจักร^{*}, ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษ์^{**}, สุคนธ์ เครือคำ^{***}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ จำนวน 307 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนผู้รับบริการงานชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 2) ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่อธยาศัยดี เป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านกระบวนการ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีแผนผังแสดงขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษีอย่างชัดเจน ด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อัตราภาษีป้ายที่ใช้ในการจัดเก็บมีความเหมาะสม และอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ใช้ในการจัดเก็บมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประเมินภาษีป้ายมี

^{*} นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

^{**} อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความเหมาะสมและเป็นธรรม ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งของสถานที่มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อหรือขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการตกแต่ง บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ด้านกระบวนการ 3) เปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการข้าราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกันด้านกระบวนการ

คำสำคัญ : บริการข้าราชการ

Abstract

This research was aimed to study people's attitudes towards taxation service at Nong Hi Subdistrict Administrative Organizations (SAO) in Udon Thani province, and to compare them with reference to their demographic characteristics. Samples were 307 tax payers, who came pay their taxes at Nong Hi SAO chosen by random sampling technique, questionnaire technique was used in collecting data, and analyzed with SPSS software package application, statistical analysis

tools in use included percentage, mean, standard deviation, T-test and One-way ANOVA.

Findings revealed the following: (1) Most tax payers visiting Nong Hi SAO for taxation services were female, around 21-30 years of age, married, graduated at primary school level, being farmers, and earning monthly income below 10,000 baht. (2) Regarding their attitudes towards taxation service at Nong Hi SAO in general, the score was at a moderate level. Considering each aspect, the score ranked in descending order were services, pricing, personnel, distribution channel, and promotion respectively. For personnel aspect, people rated their friendliness the highest, and their enthusiasm the lowest. Regarding process, fairness and order were rated the highest, while presence of guidelines for process was rated the lowest. For pricing, people rated the highest on proper rates of taxes, and the lowest on proper and fair assessment of taxes. For distribution channel, location of the SAO was rated the highest, while its decoration was rated the lowest. On aspects of personnel and environment, there was no significant difference observed from its process. (3) Comparison of attitudes with reference to their demographic characteristics was found that tax payers with different genders, age ranges, marital statuses, education levels and monthly income levels in general did not have differences in their attitudes towards taxation service at Nong Hi SAO, while those with different occupations had

differences in their attitudes towards taxation at significance level of 0.05. For aspects of product, pricing, distribution channel, promotion, personnel and environment, there was no significant difference observed from its process.

Keywords: Taxation Service

บทนำ

กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามนัยมาตรา 40 และมาตรา 95 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ตนเองแทนรัฐบาลกลาง เป็นราชการส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณและพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นของตนเองในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอิสระองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทมีอำนาจหน้าที่และภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ จัดสรรมาให้แล้วองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮยังมีเงินรายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ในปีงบประมาณ 2557 ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ ได้ประมาณการจัดเก็บภาษีไว้ 186,000 บาท (ข้อบัญญัติตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ ปี 2557) แต่จัดเก็บได้จริง 173,458 บาท ซึ่งต่ำกว่าประมาณการไว้ ซึ่งสาเหตุที่องค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองไฮไม่สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ตามเป้าหมาย อาจเนื่องมาจากการให้บริการจัดเก็บภาษียังไม่เป็นที่พอใจและตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ หน่วยงานการจัดเก็บยังให้บริการชำระภาษีไม่รวดเร็ว มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและล่าช้า หน่วยงานจัดเก็บยังให้บริการข้อมูลการชำระภาษีได้ไม่ชัดเจน รวมถึงลักษณะการให้บริการยังไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้ว่าปัญหาดังกล่าวเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นพนักงานส่วนตำบลที่ทำหน้าที่ในส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการที่มาชำระภาษีปัญหา และอุปสรรคต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ เพื่อสามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขปัญหา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีความแตกต่างกัน มีผลให้ทัศนคติต่อการชำระภาษีขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
แตกต่างกัน

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัด
อุดรธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ทัศนคติ
ของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ
และด้านลักษณะทางกายภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัย
ตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษี
ในเขตตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
จำนวน 1,329 คน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2557:
งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองไฮ)
จากประชากรทั้ง 16 หมู่บ้าน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการ
การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ
ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ
307 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบ
ความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข
(Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนแล้ว
ประมวลผลข้อมูลคำนวณค่าทางสถิติโดยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติค่าร้อยละ
(Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies)
บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัย
ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
วิเคราะห์ทัศนคติของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี ในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ และเปรียบเทียบ
ทัศนคติของผู้ประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษี
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล ใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
.05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่
ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มเมื่อพบมีความแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วนำผลที่ได้มา
วิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
และนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย
ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อ
การบริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ
ด้วยวิธีการ t-test (Independent Sample t-test) พบว่า
โดยภาพรวมประชาชนที่มาชำระภาษีที่มีเพศแตกต่างกัน
มีทัศนคติต่อการบริการชำระภาษีขององค์การบริหาร

ด้านสถานที่ ช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการบริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มาชำระภาษีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทำการเปรียบเทียบแยกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มาชำระภาษีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการชำระภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทุกด้าน

อภิปรายผล

1. ด้านการให้บริการจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ ด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการให้บริการออกแบบฟอร์มยื่นแบบชำระภาษี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการชำระภาษีในช่วงเวลาพักเที่ยง ที่น้อยสุด คือ การนัดหมายล่วงหน้าก่อนไปพบชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ วันทา พิมลรัตนกานต์ (2551) ซึ่งได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านราคา จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองไฮ ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับ วันทา พิมลรัตนกานต์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย/บริการ พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ ด้านช่องทางจัดจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่าเลที่ตั้งของสถานที่มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อหรือขอรับบริการ อันดับแรก รองลงมา คือ การออกรับชำระภาษีตามหมู่บ้าน และข้อที่น้อยสุด คือ การบริการชำระภาษีทางไปรษณีย์ อินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับ อวยพร อรุณพรอนันต์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของกองการสอบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมและสะดวกในการเดินทางติดต่อกับการจัดเตรียมสถานที่ใช้ในการรับสมัครสอบมีความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ เวอร์มา (Verma, 1986) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเพนชานสกีและโธมัส (Penchansky & Thomus, 1961)

4. ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ ด้านส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีทุกปี อันดับแรก รองลงมา คือ มีการแจกของ

สมนาคุณแก่ผู้มาชำระภาษีในกำหนดระยะเวลา การชำระภาษี และข้อที่น้อยสุด คือ มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีแก่ผู้ชำระภาษี ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับ วันทา พิมลรัตนกานต์ (2551) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีของทุกปี เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ชำระภาษีทุกราย ซึ่งสอดคล้องกับ (กรมการปกครอง, 2545, หน้า 520) การบริหารจัดการภาษีโรงเรือนและที่ดิน การประชาสัมพันธ์ ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชน เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ควรให้การประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความร่วมมือจากประชาชน ให้ได้มากที่สุด

5. ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ และข้อที่น้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการติดบัตรแสดงตัวอย่างชัดเจน ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับ อลิสร่า รัตนไตรแก้ว (2552, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภไพศาล จังหวัดนครสวรรค์ ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพเป็นมิตร

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ 1. รูปร่างหน้าตาไม่จำเป็นต้องดูดี หรือสวย แต่ไม่ควรจะบูดบึ้ง เกร็งเครียดน่ากลัว หรือไม่น่าเชื่อถือ 2. เสื้อผ้าและเครื่องประดับควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ 3. การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งผมทำเล็บควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ 4. การพูดจาและการตอบคำถาม ยิ้มแย้มแจ่มใส ซักถามความต้องการอธิบายให้ความกระจ่างแก่ประชาชน พุดจาสุภาพ 5. กิริยาท่าทางสุภาพ ทั้งการใช้เสียง การสบตา การแสดงสีหน้าการเคลื่อนไหว 6. การให้ความช่วยเหลือ โดยการเอื้อเฟื้อ แสดงน้ำใจมีจิตใจเมตตากรุณา

6. ด้านกระบวนการ ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ ด้านกระบวนการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีแผ่นป้าย/เอกสารประกาศ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษีอย่างชัดเจน อันดับแรก รองลงมาคือ ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว และข้อที่น้อยสุด คือ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับ อลิสร่า รัตนไตรแก้ว (2552) ซึ่งได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภไพศาล จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายข้อมากไปน้อย คือ การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลัง อย่างยุติธรรม ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและคล่องตัว ซึ่งสอดคล้องกับ พาราชูแมน (Prasuman อ้างถึงใน ประเสริฐ เล็กสรรเสริญ, 2545, หน้า 28) กล่าวไว้ว่า หลักการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ 2. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีความต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี 3. ความสามารถ ประกอบด้วย ศักยภาพในการให้บริการ ศักยภาพในการสื่อสาร ศักยภาพในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ 4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับใช้บริการได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่มาก และไม่ซับซ้อนจนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก 5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี 6. การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานที่ให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ 7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ 8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่อง อุปกรณ์ 9. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ 10. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงาม สะอาด

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความกว้างขวาง สะอาดเย็นสบาย อันดับแรกรองลงมาคือ จัดโต๊ะทำงานเป็นระเบียบทางเดินของงานไม่ย่นไปย่นมา และข้อที่น้อยสุด คือสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารร่มรื่น ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับ

นฤมล เหมรา (2554, บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในรายข้อ ประชาชนมีความคิดเห็นมากไปน้อย คือ มีสถานที่จอดรถได้อย่างสะดวก/เพียงพอ และความสะอาดของบริเวณที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548, หน้า 63) ได้กล่าวว่าสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวนห้องน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องมือแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดลูกค้าจะคาดหวังว่าบริการน่าจะมีคุณภาพตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ (Service Marketing) (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นฤมล เหมรา. (2554). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.**
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ประเสริฐ เล็กสรรเสริฐ. (2545). **ความพึงพอใจต่อการบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า.** นนทบุรี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี.
- วันทา พิมพ์รัตนกานต์. (2551). **ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- อวยพร อรุณพรอนันต์. (2551). **ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของกองการสอบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.**
- อลิสรา รัตน์ไตรแก้ว. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.**
- Penchansky, R. & Thomas, W. J. (1961). **The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction.** USA, New Jersey: Prentice-Hall.
- Verma, B. M. (1986). **Social Justice and Panchyati Raj.** New Dehli: Naurang Rai for Mittal Publications .