

**ทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย**
**Attitudes of Service Receivers towards the Providing of Services on
Tax Collections. Case Study: Sakhrai Sub-District Administration
Organization, Sakhrai District, Nongkhai Province**

ไพวรรณ แก้วคุณเมือง*, รศ.ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมบุรีรักษ์**, ผศ.ดร.สุคนธ์ เครือทองคำ**

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้เสียภาษีที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนคุมผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร จำนวน 309 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และมาตรฐานค่า 5 ระดับ ตรวจสอบความถูกต้องโดยอาจารย์ที่ปรึกษา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้

โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า

1) ประชาชนผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า-10,000 บาท

2) ทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่อัยาศัย

*หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ดี พุดจาเรียบร้อย สุภาพ เป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านกระบวนการ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีแผนผังแสดงขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษีอย่างชัดเจน ด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อัตราภาษีป้ายที่ใช้ในการจัดเก็บมีความเหมาะสม และอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ใช้ในการจัดเก็บมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประเมินภาษีป้ายมีความเหมาะสมและเป็นธรรม ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งของสถานที่มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อหรือขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสม ด้านลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่จอดรถสะดวกและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สภาพห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ ด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายถึงบ้าน และการให้บริการความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มยื่นแบบชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายในช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ ด้านส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีทุกปี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้มาชำระภาษีภายในกำหนดระยะเวลาการเสียภาษี

3) เปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย กับ

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ด้านกระบวนการ

คำสำคัญ: ทัศนคติของผู้รับบริการ, การให้บริการ, การจัดเก็บภาษี

Abstract

This research aimed to study the attitudes of Service Receivers towards the Providing of Tax Collections Services : Case Study of Sakhray Sub-District Administration Organization, Sakhray District, Nongkhai Province and to compare personal factors with the attitudes of Service Receivers towards the Providing of Tax Collections Services of Sakhray Sub-District Administration Organization. The Sampling is taxpayer who has name in Taxpayer Control Registration with Sakhray Sub-District Administration Organization there are 309 peoples that acquired through simple random sampling. The method to data collective is

questionnaire with the characteristic of a Checklist and Rating Scale of 5 Levels. Accuracy checks by Advisor. Data analyzed by SPSS Program. Analysis statistics are percentage, mean, standard deviation and t-test and One-Way ANOVA. The research result showed that

1) People who receiving services on tax collection of Sakhrai Sub-District Administration Organization mostly are male who are between 41-50 years old, married status, secondary graduated, farming occupation and income per month less than 10,000 Baht.

2) Attitudes of service receivers towards tax collections services of Sakhrai Sub-District Administration Organization in the holistic are high level. When considering on an aspect by an aspect found that aspect accounts for the maximum mean is the aspect of personnel, aspect of the process, aspect of price, aspect of distributing channel, aspect of physical characteristic, aspect of product and aspect of marketing promotion, respectively. On the aspect of personnel, in the first place, officials are friendly in their dispositions and polite in talking where the minimum mean is official providing services are enthusiastic. On aspect of the process, services are fairly provided in respective order of first come first serve. The minimum mean there is a diagram expressly show the contacting steps on tax payments where the aspect of price

which accounts for the maximum mean that rate of the sign tax used in tax collections is suitable and that rate of local tax for use in tax collections is also suitable. The minimum mean sign tax appraisal is suitable and fair. On the aspect of distributing channel, the maximum mean location of the place where is convenient in making trip for contacting or receiving the services. The minimum mean decoration of place where is suitable. On the aspect of physical characteristic, the maximum mean car parks is convenient and the minimum mean condition of the toilet is clean and sufficient to serve the purpose. On aspect of products, the maximum mean providing of services on collections of local taxes, building and land taxes, sign taxes at homes and the conveniences provided in filling up the Forms for payments of local tax, building and land taxes, sign taxes. The minimum mean providing of services on receiving payments of local taxes, building and land taxes, sign taxes on Saturday-Sunday weekend days off. On the aspect of marketing promotion, the maximum mean there are public relations signs on information data relating to tax payments every year where the minimum mean there are distributions of the giveaways to taxpayers who paid their taxes within the prescribed tax payment period.

3) the comparison about attitudes of the service receivers towards on tax collections

service : Case Study of Sakhray Sub-District Administration Organization, Sakhray District, Nongkhay Province with personal factors found that the service receivers with difference gender, age, status, education and income per month have no difference attitudes in the holistic which difference occupations have the attitudes towards tax collections service of Sakhray Sub-District Administration Organization, Sakhray District, Nongkhay Province are different with implicitly statistical significance at.05. On the aspect of products, price, distributing channel, marketing promotion, personnel and environments are not different on the aspect of the process.

Keywords: Attitudes of Service Receivers, Providing of Services on Tax Collections

บทนำ

ภายหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของไทยที่บัญญัติเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น เช่น การรับมอบอำนาจหน้าที่ในการถ่ายโอนภารกิจการจัดสรรรายได้จากรัฐ การดำเนินการต่างๆ ในทิศทางของการสนับสนุน ส่งเสริมความเข้มแข็ง และประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ต่อมามีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2550 ซึ่งมีบทบัญญัติเกี่ยวกับ

การปกครองท้องถิ่นด้วย ในรัฐธรรมนูญฉบับนี้ไม่ได้เปลี่ยนแปลงหลักการหรือแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นของไทยไปจากเดิม คือ ยังมุ่งเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น การปรับบทบาทและอำนาจหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ในส่วนของการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการตรากฎหมายรายได้ท้องถิ่นขึ้น โดยมุ่งหมายที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแหล่งรายได้และอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรและรายได้อื่นให้มากขึ้นกว่าที่มีอยู่เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตัวเองได้ และตั้งอยู่บนความสมดุลระหว่างอำนาจหน้าที่และรายได้ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ดุชนวี สุวัฒน์จิตรกร, 2551, หน้า 1-2)

รัฐมีหน้าที่สำคัญหลายประการ แต่ที่สำคัญมากประการหนึ่งคือ การให้บริการประชาชน ซึ่งตั้งถิ่นฐานที่อยู่ต่างกันไป ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกจากการได้รับการและสามารถเข้าถึงงานบริการของรัฐได้โดยง่าย ส่วนราชการหลายแห่งจึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานสาขาหรือหน่วยงานในระดับภูมิภาคขึ้นเพื่อนำงานบริการของหน่วยงานตนเองไปสู่ประชาชน ซึ่งพบว่าบริการของหน่วยงานเดียวกันกลับมีรูปแบบวิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แตกต่างกันแต่โดยที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการของรัฐที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกันไม่ว่าจะอาศัยอยู่ ณ ที่แห่งใด การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจึงควรมีมาตรฐานและมีคุณภาพในการบริการ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ประชาชนในการได้รับการบริการ การให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายกล่าวคือประชาชนได้รับการบริการที่เร็ว เสมอภาค และเป็น

ธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550, หน้า 8)

สำหรับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การระดมทรัพยากรจากประชาชนในรูปของภาษีอากรซึ่งมีลักษณะบังคับจัดเก็บ โดยที่ประชาชนผู้เสียภาษีไม่จำเป็นต้องได้รับประโยชน์ตอบแทนเป็นสัดส่วนเดียวกันกับจำนวนเงินภาษีที่จ่าย อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจบังคับจัดเก็บตามที่กฎหมายกำหนด แต่องค์กรเหล่านี้ต่างก็ประสบปัญหาซึ่งนำไปสู่การจัดเก็บรายได้ที่ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วยด้วยกันทั้งสิ้น ปัญหาหลักที่พบเป็นปัญหาเรื่องการยอมรับจากประชาชนซึ่งถือเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นมาไม่นานประชาชนจึงขาดความรู้ ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และส่งผลให้ความเต็มใจในการเสียภาษีท้องถิ่นลดน้อยลงหน่วยงานราชการจึงต้องปรับปรุงการให้บริการทำให้ประชาชนเกิดทัศนคติในทางบวก ว่าการเสียภาษีอากรนั้นมิใช่เป็นเรื่องที่ยุ่งยากหรือน่าเกรงกลัวแต่อย่างใด การปรับปรุงการให้บริการมีขึ้นได้ในหลายลักษณะ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นมิตร ให้บริการอย่างรวดเร็ว และเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษี นอกจากนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนและงานเอกสารในการจัดเก็บภาษี อีกทั้งยังช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลการเสียภาษี และการคำนวณภาษีแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน อันเป็นการช่วยให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่าการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีความถูกต้อง

มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550, หน้า 36-39)

องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาท มีอำนาจหน้าที่และภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านต่างๆ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจสังคมการศึกษา ด้านวัฒนธรรมการสร้างคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสระใครมีรายได้มาบริหารตามอำนาจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้นั้นขึ้นอยู่กับเงินรายได้ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสระใครมีเงินรายได้จากการจัดสรรของรัฐบาล เช่นเงินอุดหนุนทั่วไป เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ และเงินจัดสรรประเภทต่างๆ นอกจากเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรมาให้แล้วองค์การบริหารส่วนตำบลสระใครยังมีเงินรายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ในปีงบประมาณ 2557 ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ได้ประมาณการจัดเก็บภาษีไว้ 490,000 บาท (ข้อบัญญัติตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ปี 2557) แต่จัดเก็บได้จริง 456,287 บาท (รายงานสถานการณ์เงิน องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ณ 30 กันยายน 2557) ซึ่งต่ำกว่าประมาณการไว้ การจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บเองขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใครนั้นยังไม่เพียงพอที่นำมาพัฒนาท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีได้ ซึ่งสาเหตุที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระใครไม่สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้ตามเป้าหมาย อาจเนื่องมาจากการให้บริการจัดเก็บภาษียัง

ไม่เป็นที่พอใจและตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ หน่วยงานการจัดเก็บยังให้บริการรับชำระภาษีไม่รวดเร็ว มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและล่าช้า หน่วยงานจัดเก็บยังให้บริการข้อมูลการชำระภาษีได้ไม่ชัดเจน รวมถึงลักษณะการให้บริการยังไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้ว่าปัญหาดังกล่าวเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ซึ่งงานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นพนักงานส่วนตำบลที่ทำงานที่ในสวนกรคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการที่มาชำระภาษี ปัญหา และอุปสรรคต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร เพื่อสามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขปัญหา พัฒนาการบริการจัดเก็บภาษีให้มีคุณภาพตามความต้องการของผู้รับบริการและบรรลุตามเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย

ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำนวน 1,360 คน ทั้ง 15 หมู่บ้าน จากข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร

ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณหาโดยใช้สูตรของทาร์ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และได้กำหนดค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน จากนั้นนำกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของขนาดประชากร เพื่อให้ได้ตัวแทนของทุกหมู่บ้านและทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยวิธีการจับสลาก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบในแต่ละระดับ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร

จังหวัดหนองคาย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 ทศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามใช้ Likert scales 5 ระดับ จำนวน 44 ข้อ ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้มาชำระภาษี แสดงทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของข้าราชการส่วนตำบลสระใคร

การหาค่าความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 45 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ที่ได้จากข้อคำถามในภาพรวมทั้งฉบับและแยกในรายด้าน ผลการทดสอบเครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่น

เท่ากับ 0.94 ซึ่งถือว่าเป็นค่าระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยขออนุญาตจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร และ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการชำระภาษี ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 309 ชุด ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนแล้วประมวลผลข้อมูลคำนวณหาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ทัศนคติของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ผู้ศึกษากำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ ตามค่าความเชื่อมั่นของ Cronbach Alphas ค่าร้อยละ 0.94 ดังต่อไปนี้

4.77 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด	นัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเขียนข้อเสนอแนะ
3.83 - 4.76	หมายถึง มาก	
2.89 - 3.82	หมายถึง ปานกลาง	
1.50 - 2.88	หมายถึง น้อย	
1.00 - 1.94	หมายถึง น้อยที่สุด	

และเปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ t-test ที่ระดับ

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า -10,000 บาท

ตารางที่ 1 ทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร โดยรวม

ทัศนคติ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.80	0.99	ปานกลาง
2. ด้านราคา	3.99	0.80	มาก
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	3.87	0.90	มาก
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	3.76	1.08	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากร	4.13	1.03	มาก
6. ด้านกระบวนการ	4.06	0.84	มาก
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.87	0.91	มาก
รวม	3.93	0.94	มาก

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ และด้านส่งเสริมการตลาดน้อยสุด

ตารางที่ 2 ทศนคติของผู้รับบริการ ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการจัดเก็บภาษีภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้ายถึงบ้าน	4.10	.82	มาก
2. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบทั้งภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้ายในที่เดียวกัน	4.08	.76	มาก
3. การให้บริการความสะดวกในการกรอกแบบฟอร์มยื่นแบบชำระ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย	4.10	.79	มาก
4. การให้บริการชำระภาษีภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้ายผ่านช่องทางไปรษณีย์เพื่อความสะดวกสบาย	3.59	1.01	ปานกลาง
5. การให้บริการแนะนำและปรึกษาเกี่ยวกับภาษีบำรุง ท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย	3.78	1.16	ปานกลาง
6. การให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ในช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์	3.13	1.39	ปานกลาง
รวม	3.80	0.99	ปานกลาง

ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการให้บริการจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายถึงบ้านเป็นอันดับแรก และการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายในช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 3 ทศนคติของผู้รับบริการ ด้านราคา

ด้านราคา	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. การประเมินภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3.96	0.83	มาก
2. การประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3.97	0.80	มาก
3. การประเมินภาษีป้ายมีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3.92	0.84	มาก
4. อัตราภาษีป้ายที่ใช้ในการจัดเก็บมีความเหมาะสม	4.04	0.73	มาก
5. อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ใช้ในการจัดเก็บมีความ เหมาะสม	4.04	0.82	มาก
6. อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ใช้ในการจัดเก็บมี ความเหมาะสม	4.00	0.82	มาก
รวม	3.99	0.80	มาก

ด้านราคาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอัตราภาษีป้ายที่ใช้ในการจัดเก็บมีความเหมาะสม และอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ใช้ในการจัดเก็บมีความเหมาะสม เป็นอันดับแรก และการประเมินภาษีป้ายมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ	3.92	0.94	มาก
2. การบริการนำดื่ม / หนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม	3.89	0.91	มาก
3. สภาพห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.49	1.18	ปานกลาง
4. ความสะอาดของบริเวณที่ให้บริการ	3.96	0.84	มาก
5. อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้มีความทันสมัยเหมาะสม	3.87	0.82	มาก
6. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ	3.85	0.86	ปานกลาง
7. สถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.10	0.84	มาก
รวม	3.87	0.91	มาก

ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ เป็นอันดับแรก และสภาพห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 ทศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ท่าเลที่ตั้งของสถานที่มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อหรือขอรับบริการ	4.16	0.82	มาก
2. การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการมีความสะดวก	4.00	0.84	มาก
3. ความสะอาด และสวยงามของบริเวณภายใน/ภายนอกที่ทำการ	3.78	0.93	ปานกลาง
4. มีความชัดเจน / เข้าใจง่ายของป้ายบอกทาง/จุดบริการ	3.72	1.04	ปานกลาง
5. มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับ บริการ	3.82	0.89	ปานกลาง
6. มีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสม	3.71	0.93	ปานกลาง
รวม	3.87	0.90	มาก

ด้านช่องทางจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทำเลที่ตั้งของสถานที่ที่มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อหรือขอรับบริการ เป็นอันดับแรก และมีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสม อันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 ทศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านส่งเสริมการตลาด

ด้านส่งเสริมการตลาด	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีทุกปี	4.02	0.91	มาก
2. มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับภาษีให้ทราบทางวิทยุ อินเทอร์เน็ต	3.54	1.19	ปานกลาง
3. มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้มาชำระภาษีภายในกำหนดระยะเวลาการเสียภาษี	3.40	1.32	ปานกลาง
4. มีการจัดทำหนังสือแจ้งข่าวเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาขึ้นแบบชำระภาษีแก่ผู้ชำระภาษีทุกราย	4.00	0.98	มาก
5. มีการประชาสัมพันธ์จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี แก่ผู้ชำระภาษีเป็นประจำทุกปี	3.85	1.01	มาก
รวม	3.76	1.08	ปานกลาง

ด้านส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีทุกปี เป็นอันดับแรก และมีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้มาชำระภาษีภายในกำหนด ระยะเวลาการเสียภาษีเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 ทศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ	4.02	0.78	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.96	0.85	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม และบริการด้วยความสุจริต	4.11	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจไม่แสดงอาการหุนหันเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ	4.16	0.79	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมเสมอภาคโดยไม่เลือกให้บริการแต่คนรวย	4.16	0.80	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยเป็นอย่างดี	4.17	0.76	มาก
7. เจ้าหน้าที่อภัยภัยดี พุดจาเรียบร้อย สุภาพ	4.35	2.46	มาก
รวม	4.13	1.03	มาก

ด้านบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่อัยาศัยดี พุดจา เรียบร้อย สุภาพเป็นอันดับแรก และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 ทศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. มีแผนผังแสดงขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษีอย่างชัดเจน	3.84	1.05	มาก
2. การต้อนรับและสอบถามผู้รับบริการทุกราย	4.07	0.79	มาก
3. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและ อำนวยความสะดวก	4.09	0.81	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและรวดเร็ว	4.12	0.82	มาก
5. การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จโดยไม่หยุดพักเที่ยง	4.06	0.84	มาก
6. มีการลดขั้นตอนในการบริการทำให้การบริการ รวดเร็วขึ้น	4.08	0.73	มาก
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่าง ยุติธรรม	4.14	0.82	มาก
รวม	4.06	0.84	มาก

ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม เป็นอันดับแรก และมีแผนผังแสดงขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษีอย่างชัดเจนเป็นอันดับสุดท้าย

เปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ไม่แตกต่างกันทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย อายุ ต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการจัดเก็บภาษีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สถานภาพ ต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการจัดเก็บภาษีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ระดับการศึกษา ต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการจัดเก็บภาษี

โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย อาชีพ ต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการจัดเก็บภาษีโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย รายได้ต่อเดือนต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการจัดเก็บภาษีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สรุปและอภิปรายผล

1. ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าการให้ความสะดวกจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และภาษีโรงเรือนถึงบ้าน เป็นอันดับแรก และการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 63) ได้กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ บริการจะเป็นผลิตภัณฑ์

อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible Product) ไม่สามารถจับต้องได้มีลักษณะเป็นอาภากรนาม ไม่ว่าจะเป็ความสะอาด ความรวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้ความเห็น การให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นต้น

2. ด้านราคา พบว่า อัตราภาษีป้ายที่ใช้ในการจัดเก็บมีความเหมาะสม เป็นอันดับแรก และการประเมินภาษีป้ายมีความเหมาะสมและเป็นธรรมเป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับ เกษม มโนสันติ และ เกร็ดนที มโนสันติ สติกาญจน์ 2546 : 6-9) ได้กล่าวถึง ลักษณะของภาษีอากรที่ดีของ Adam Smith นักเศรษฐศาสตร์ชาวสกอตแลนด์ ได้วางหลักการภาษีที่ดีไว้เมื่อปี ค.ศ. 1778 ได้แก่ 1) หลักความเป็นธรรม 2) หลักความแน่นอน 3) หลักความสะดวก ต่อมาเมื่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมของโลกมีวิวัฒนาการมาโดยลำดับ หลักการภาษีอากรที่ดีจึงได้เปลี่ยนแปลงไปและเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสม ดังนี้ 4.) หลักความประหยัด 5) หลักการอำนวยความสะดวก 6) หลักความยืดหยุ่น 7) หลักการยอมรับของประชาชนและ 8) หลักการบริหารการจัดเก็บที่ดีควรเก็บอย่างมีหลักเกณฑ์ที่รัดกุม

3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย พบว่า ทำเลที่ตั้งของสถานที่มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อหรือขอรับบริการ อันดับแรก และ มีการตกแต่งสถานที่อย่างเหมาะสมอันดับสุดท้าย ซึ่งเวอร์มา (Verma. 1986) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและเพนชานสกีและโรมัส (Penchansku & Thomus. 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้ 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่กับความต้องการบริการ 2) การ

เข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง 3) ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

4. ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า มีป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษีทุกปี อันดับแรก และ มีการแจกของสมนาคุณแก่ผู้มาชำระภาษีภายในกำหนดระยะเวลาการเสียภาษีเป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับ กรมการปกครอง 2545 : 520 การบริหารจัดการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน การประชาสัมพันธ์ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชน เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ควรให้การประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความร่วมมือจากประชาชนให้ได้มากที่สุด

5. ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี พุดจาเรียบร้อย สุภาพ อันดับแรก และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ ปรัชญา เวสารัชช (2540: 251) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ รูปร่างหน้าตาไม่จำเป็นต้องดูดี หรือ สวย แต่ไม่ควรจะบุดบึ้งเคร่งเครียดน่ากลัว หรือนำเชือกถือ เสื้อผ้าและเครื่องประดับควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ การพุดจาและการตอบคำถาม ยิ้มแย้มแจ่มใส ซักถามความต้องการ อธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ พุดจาสุภาพ การให้ความช่วยเหลือ โดยการเอื้อเฟื้อ แสดงน้ำใจมีจิตใจเมตตา กรุณา

6. ด้านกระบวนการ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม อันดับแรก

และมีแผนผังแสดงขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษีอย่างชัดเจนอันดับสุดท้าย ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับ พาราซูแมน (Parasuman. อ้างถึงใน ประเสริฐ เล็กสรรเสริญ, 2545 : 28) กล่าวไว้ว่า หลักการบริการที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้ 1. ความเชื่อถือได้ 2. ความเต็มใจที่จะให้บริการ 3. ความสามารถ 4. การเข้าถึงบริการ 5. ความสุภาพอ่อนโยน 6. การสื่อสาร 7. ความซื่อสัตย์ 8. ความมั่นคง 9. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ 10. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการที่สวยงาม สะอาด

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ อันดับแรก และสภาพห้องน้ำสะอาดและเพียงพออันดับสุดท้าย สอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 63) ได้กล่าวว่าสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิฟท์บันได ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องมือแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดเก็บภาษี โดยการพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการเปิดให้บริการรับชำระภาษีในวันเสาร์-อาทิตย์เพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ที่มีหน้าที่สำรวจเกี่ยวกับทรัพย์สินควรลงพื้นที่สำรวจข้อมูลจริง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการประเมินภาษี เนื่องจากอัตราภาษีที่ใช้คำนวณภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ใช้อัตราภาษีที่ต่างกันจากการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน ภาษีป้าย จะมีหลายประเภทแต่ละประเภทจะมีอัตราภาษีไม่เท่ากัน และภาษีโรงเรือนควรใช้ราคากลางเฉลี่ยต่อตารางเมตร มาการประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อความเป็นธรรมต่อผู้ชำระภาษี ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับภาษีผ่านทางวิทยุ และอินเทอร์เน็ตให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้รับทราบ ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยการให้ความสนใจสอบถามและบริการชำระภาษีด้วยความรวดเร็วแก่ผู้มาชำระภาษี มีแผนผังแสดงขั้นตอนในการติดต่อชำระภาษีอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ควรสลับเปลี่ยนเวลาในการพักเที่ยงเพื่อเป็นการให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษีในช่วงเวลาพักเที่ยง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย
2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอื่น ที่มีบริการที่เป็นเลิศเพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริการ

เอกสารอ้างอิง

- การปกครอง, กรม. (2475). คู่มือปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน กรุงเทพฯ: ส่วนท้องถิ่น.
- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟล็อก และลอเรน ไรท์. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน : กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2544). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ประเสริฐ เล็กสรรเสริญ. (2545). ความพึงพอใจต่อการบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดนนทบุรี. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- Kotler, Philip. (1994). Marketing management. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Peter, J. Paul and James H.Donnely, Jr. (2004). Marketing management : knowledge and skills. 7th ed. Boston: McGraw-Hill.