

การศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร

The study of Service Quality in Local Tax Collection of Thaluang Sub-district Administrative Organization, Mueng District, Phichit Province

ธันสธา โรจนตระกูล* ธนัชพร ควรเสนาะ**

Tanastha Rojanatrakul, Tanachapron Kwonsanor

Received: April 21, 2020 Revised: May 15, 2020 Accepted: May 15, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มารับบริการด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า และ 2) เพื่อทราบปัญหา และศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ครั้งนี้ จำนวน 312 คน จากการสุ่มแบบเจาะจง ประกอบด้วย ผู้ชำระภาษี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 312 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ชำระภาษีท้องถิ่นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.41) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มี

* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Bachelor of Public Administration Program in Public Administration, College of Local Management and Development, Pibulsongkram Rajabhat University

** หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม Bachelor of Public Administration Program in Public Administration, College of Local Management and Development, Pibulsongkram Rajabhat University

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.46, S.D. = 0.49) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.43, S.D. = 0.47) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.16, S.D. = 0.48) รองลงมาตามลำดับ ปัญหาพบว่าประชาชนผู้ชำระภาษีท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นร้องทุกข์ในเรื่องต่าง ๆ มีช่องทางร้องทุกข์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้มาชำระภาษีท้องถิ่น และศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง พบว่าควรเพิ่มช่องรับความคิดเห็นร้องทุกข์แก่ประชาชนที่มารับบริการ ผู้ให้บริการที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้ชำระภาษีท้องถิ่น และควรเพิ่มช่องทางการขอรับบริการเฉพาะของผู้สูงอายุและผู้พิการด้วย

คำสำคัญ (Keywords): คุณภาพการให้บริการ; การจัดเก็บภาษี; ภาษีท้องถิ่น

Abstract

This research aims to 1). Study quality level of staff's services offered to people concerning local tax collection service at Tha Luang Sub-district Administrative Organization in 5 aspects – 1. Giving services equally 2. Giving services punctually 3. Giving enough services 4. Giving services continually 5. Giving services by moving forward and 2). Study problems and guidelines for quality improvement and development of services offered to people concerning local tax collection at Tha Luang Sub-district Administrative Organization. This research is a quantitative research with 312 samplings as a sample group by purposive sampling. The sample group consists of tax payers. The data collection is conducted by giving 312 sets of surveys and using percentage for data analysis. The research result found that quality level of staff's services offered to people who are tax payers and have given responses to the surveys in 5 aspects shows the average rate in the good level ($\bar{x}$ = 4.42, S.D. = 0.38). If we consider each aspect, it is found that aspect that shows the most mean is the aspect of giving services equally which contains the average rate of $\bar{x}$ = 4.57 and S.D. = 0.49. Next is the aspect of giving services punctually which contains the average rate of $\bar{x}$ = 4.49 and S.D. = 0.41. In addition, the aspect of giving services continually contains the average rate of $\bar{x}$ = 4.46 and S.D. = 0.49. The aspect of giving enough services contains the average rate of $\bar{x}$ = 4.43 and S.D. = 0.47. The aspect of giving services by moving forward contains the average rate of $\bar{x}$ = 4.16 and S.D. = 0.48. Moreover, the problems show that most people who are local tax payers are not able to express their problems due to

there are not enough channels to serve their needs in complaining. The study of guidelines for service quality improvement and development concerning local tax collection services at Tha Luang Sub-district Administrative Organization demonstrates that there should be more channels for complaining for people receiving services as well as there should be enough staff giving services to serve tax payers' needs. Also, there should be separated service lanes offering only for seniors and handicaps.

Keywords: Quality Level of Services; Tax Collection; Local Tax

บทนำ (Introduction)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองที่เกิดตามหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง โดยสิ่งที่สามารถสะท้อนระดับของการกระจายอำนาจ และความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีอยู่มากน้อยเพียงใด สามารถพิจารณาได้จากการให้อำนาจหน้าที่แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการแทรกแซง หรือกำกับดูแลของส่วนกลาง หากอำนาจหน้าที่ในการจัดทำภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่กว้างขวาง ย่อมสะท้อนถึงระดับการกระจายอำนาจที่มีอยู่สูง และหากส่วนกลางเข้ามาแทรกแซง หรือกำกับดูแลอยู่น้อย ก็จะสามารถสะท้อนถึงความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่สูง (วุฒิชัย ต้นไชย, 2562 : ออนไลน์) การที่จะพัฒนาท้องถิ่นจะต้องมีการหารายได้ภายในท้องถิ่นนั้น ๆ รายได้ท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้ในการจัดบริการสาธารณะโดยสามารถจำแนกได้เป็นรายได้ที่ท้องถิ่นจัดหาเองรายได้ที่รัฐจัดเก็บ และแบ่งให้รายได้ที่รัฐจัดเก็บให้โดยความสำคัญของรายได้ที่ท้องถิ่นจัดหาเองส่งเสริมหลักการพึ่งตนเองทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักอิสระทางการคลัง โดยในที่นี่จะอธิบายความหมายรายได้ที่ท้องถิ่นจัดหาเอง รายได้จากภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดหาเองตามกฎหมายกำหนดที่สำคัญรายได้จัดหาเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท และภาพรวมรายได้จัดหาเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายได้ที่ท้องถิ่นจัดหาเอง คือ รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดเก็บจากรายได้ภาษีอากร และที่ไม่ใช่ภาษีอากรภายใต้กฎหมายที่กำหนด โดยรายได้จากภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์ ส่วนรายได้ที่ไม่ใช่ภาษี ได้แก่ รายได้จากค่าธรรมเนียม รายได้จากทรัพย์สิน รายได้จากสาธารณูปโภค (สถาบันพระปกเกล้า, 2562)

ภาษีท้องถิ่นนั้นเป็นภาษีที่รัฐให้อำนาจแก่องค์กรปกครองท้องถิ่นดำเนินการจัดเก็บเองเพื่อเป็นรายได้ในการนำไปพัฒนาท้องถิ่น และท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดเก็บได้ก็ถือเป็นรายได้ขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น โดยไม่ต้องนำส่งรายได้ขึ้นแก่รัฐบาล ซึ่งการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นนั้นก็ยังมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการจัดทำบริการสาธารณะ ยังต้องไปรับการช่วยเหลือจากรัฐบาลอยู่

เนื่องจากการจัดเก็บรายได้ที่ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ไม่ทั่วถึงและทำให้ท้องถิ่นมีรายได้จากการเก็บภาษีได้น้อยมาก ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงนั้น มีการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นอยู่ 3 รูปแบบคือ ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย มีผู้ชำระภาษีท้องถิ่น จำนวน 1,420 คน แบ่งเป็นภาษีป้าย 55 คน ภาษีบำรุงท้องที่ 1,215 คน ภาษีโรงเรือนและที่ดิน 150 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง, 2562) จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บของหน่วยงาน การให้ความร่วมมือของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ และนำไปเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อทราบปัญหาและศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ชำระภาษีท้องถิ่นในเขตตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร จำนวน 1,420 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวิธีการสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น นำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือวิจัยโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร

2. สร้างกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัย ทำร่างเครื่องมือวิจัยนำไปปรึกษา และรับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ

3. นำเครื่องมือฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งคุณวุฒิ ประสบการณ์วิชาการ และงานวิจัยในด้านประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item objective congruence) ของแบบสอบถาม ซึ่งจะเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนผู้ชำระภาษีท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลบ้านคลอง อำเภอมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยนำเสนอแบบสอบถามไปทดลองใช้ 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.935 ซึ่งแสดงว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อถือได้

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 312 ชุด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแบบเลือกตอบ(checklist) ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมือง จังหวัดพิจิตร ในเรื่องดังต่อไปนี้ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการตรงต่อเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ได้แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะปัญหาอุปสรรคและแนวทางการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพื่อที่ผู้วิจัยได้เพื่อทราบปัญหา นำไปรวบรวม และศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมือง จังหวัดพิจิตร

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ หนังสือเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การเก็บข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ชำระภาษีท้องถิ่นในเขตตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร จำนวน 312 คน โดยให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 %

3. การนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมดไปดำเนินการบันทึกข้อมูล เพื่อวิเคราะห์และสรุปผลตามขั้นตอนของการวิจัย

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยการหาร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องดังต่อไปนี้ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการตรงต่อเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการแบบมาตราส่วนประมาณค่าเชิงบวก โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ออกเป็น 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประมวลผลแปลความผลการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าระดับของเบสท์การหาร้อยละ(Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation)

ส่วนที่3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำมาสรุปข้อมูล

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย จากแบบสอบถามดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 52.2 เพศชาย ร้อยละ 47.8 มีอายุระหว่าง 50-60 ปี ร้อยละ 43.9 สถานภาพสมรส ร้อยละ 77.2 ระดับการศึกษาคือ ประถมศึกษา ร้อยละ 77.2 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 64.4 มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 5000 บาท ร้อยละ 48.7 และจำนวนครั้งที่ใช้บริการคือ 1 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 79.2

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 9 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 5 ด้าน

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.57	0.49	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.49	0.41	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.43	0.47	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.46	0.49	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.16	0.48	มาก
รวม	4.42	0.38	มาก

จากตารางที่ 9 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.41) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.49) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.47) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.48)

ปัญหาและศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จ.พิจิตร พบว่าประชาชนผู้มาชำระภาษีท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็น ร้องทุกข์ในเรื่องต่างๆได้ ช่องทางการบริการสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้มาชำระภาษีท้องถิ่น ไม่มีการแยกระหว่างบุคคลทั่วไป กับผู้สูงอายุและผู้พิการ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่นั้นมีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ประชาชนเป็นอย่างดีมาก ให้บริการด้วยเท่าเทียม เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการให้บริการที่เป็นไปตามลำดับคิว ระบบการชำระภาษีท้องถิ่นมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เจ้าหน้าที่มีการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นตรงตามเวลาที่กำหนด ตามที่ได้ประกาศ เวลาในการให้บริการประชาชนมีความเหมาะสม บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงต่อเวลา การชี้แจงถึงขั้นตอนในการชำระภาษีท้องถิ่นอย่างชัดเจน และให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาของขั้นตอนในการชำระภาษีท้องถิ่น

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ซ้ำซ้อน บริการด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ชัดเจน พร้อมต่อการให้บริการประชาชนที่มาชำระภาษีท้องถิ่น เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อาคารสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ให้บริการประชาชนที่มาชำระภาษีท้องถิ่นมีความเหมาะสม ความสะอาด ความร่มรื่น มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น เอกสาร แผ่นพับ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น สิ่งอำนวยความสะดวก ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการช่องทางสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการอยู่เสมอ การจัดเก็บการชำระภาษีของประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การอัปเดตข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุด รองลงมา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน และหน่วยงานมีระดับประสิทธิภาพในการให้บริการที่สูงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ปัญหาและศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า ปัญหาประชาชนผู้ชำระภาษีท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็น ร้องทุกข์ในเรื่องต่าง ๆ ของประชาชนได้ ไม่มีการแยกระหว่างบุคคลทั่วไป กับผู้สูงอายุ และผู้พิการ ผู้มาชำระภาษีท้องถิ่น เหตุเป็นเช่นนี้เพราะหน่วยงานมีช่องทางร้องทุกข์ และช่องทางการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้มาชำระภาษีท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ การให้บริการอย่างก้าวหน้าของ มิลเลท (อ้างถึงใน

เบญจมา แก้วเวชฉาย, 2555, หน้า 15) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลัก โดยหลักการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง ควรมีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กร
2. ควรให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ร้องทุกข์ ในเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนผู้มาชำระภาษีต้องการ เพื่อเป็นการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน
3. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบรายละเอียดเชิงลึกในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านนา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เบญจมา แก้วเวชฉาย. (2555). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <https://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/2844>. [25 กันยายน 2562]
- วุฒิชัย ต้นไชย. (2562). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <https://local.moi.go.th/webst/menu52c.htm>. [5 ตุลาคม 2562]
- สถาบันพระปกเกล้า. (2562). รายได้ท้องถิ่นจัดหาเอง. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <https://wiki.kpi.ac.th/index.php>. [5 กันยายน 2562]

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง. (2562). ข้อมูลผู้ชำระภาษีท้องถิ่น, (ออนไลน์).แหล่งที่มา:
<https://www.thaloung.go.th>. [5 ตุลาคม 2562]