

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล
ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น
Service Quality that Affects the Satisfaction of the Local Taxpayers in
Nong Na Kham Subdistrict Municipality, a Case Study of Ban Khok
Subdistrict, Nong Na Kham District, KhonKaen Province

วิรัตน์ ชนะสิมมา¹ และทตมัล แสงสว่าง²

Wirat Chanasimma¹ and Todtamon Sangsawang²

¹นักศึกษาลัทธิสุตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

²อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: Wiratzy1985@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่กลุ่มของบุคคลที่ยื่นชำระภาษีท้องถิ่น ประจำปี 2562 จำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis -MRA) ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 10,001-20,000 บาทและประเภทภาษีที่ชำระมากที่สุด คือ ภาษีบำรุงท้องที่ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ36.40

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ,ความพึงพอใจ,ภาษีท้องถิ่น

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the quality of local tax collection services and the satisfaction of taxpayers who received local tax payment services at Nong Na Kham Subdistrict Municipality, Nong Na Kham District in KhonKaen Province, 2) to investigate the influence of the quality of local tax services on the satisfaction of the taxpayers. The samples of this research were 276 individuals who submitted local tax payments in 2019. The research instruments were 5-level estimation questionnaires. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation (S.D.), and Multiple Regression Analysis (MRA).

The results of the research showed that the majority of the respondents were male, aged 41-50 years old with primary education. Most of them were vendor/self-employed, with the monthly income 10,001-20,000 baht. The tax type that be most paid is the local maintenance tax. The overall quality of local tax collection services of Nong Na Kham Subdistrict Municipality, in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles were at high level. The satisfaction of taxpayers, who received local tax payment services at Nong Na Kham Subdistrict Municipality in terms of location, service providers, service procedure, facility, public relations, and tax structure, was at a significant level. Moreover, the quality of service that affects satisfaction of taxpayers in the Nong Na Kham Subdistrict Municipality at the significance was significantly at 0.05. All 5 service quality variables can affect to the satisfaction of taxpayers at Nong Na Kham Subdistrict Municipality averagely 36.40 %.

Keyword: Service Quality, Satisfaction, Local tax

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดรูปแบบการปกครองที่มีลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลส่วนกลางให้แก่ส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเองเพราะประชาชนย่อมทราบถึงความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่นมีความผูกพัน รักใคร่ในท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ ทั้งยังรู้จักสภาพแวดล้อม ทรัพยากร ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่นดีกว่า ดังนั้นการได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของตนเองและส่วนรวมในระดับชุมชนถือได้ว่าเป็นการฝึกฝนหรือปูพื้นฐานการปกครองระบบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน (เกศริน เลิศกุศล, 2552)

1) เทศบาลตำบล (ทต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบทจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย เทศบาลตำบลมีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติต่อประชาชนโดยตรงต่อการบริหารในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชนและประเทศชาติโดยไม่หยุดยั้งโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนา

เทศบาลการจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้น ถึงแม้ว่าเทศบาลตำบลจะอยู่ภายใต้อำนาจจำกัดบางเรื่องก็ตาม แต่เนื่องจากเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพราะประชาชนเป็นผู้เลือกเข้ามาเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่รับผิดชอบในการพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ โดยมีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและเพื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึง โปร่งใส และมีคุณธรรมควบคู่กัน

เทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ได้ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเพื่อใช้บริการจำนวนมาก หนึ่งในนั้นคือ การชำระภาษีท้องถิ่นอันประกอบไปด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่อาจไม่เพียงพอเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ด้านการจัดเก็บภาษีเพียงคนเดียว การบันทึกข้อมูลผู้เสียภาษีและการรับชำระเงินอาจะมีข้อผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงานซึ่งเสี่ยงสะท้อนจากผู้รับบริการเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ให้เห็นถึงข้อบกพร่องของระบบการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ได้รับอาจไม่สะท้อนถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยตรงแต่ก็สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการด้านใดด้านหนึ่ง และยังเห็นถึงปัญหาในการให้บริการ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาปรับปรุง แก้ไขปัญหาคุณภาพการให้บริการ สามารถทราบถึงทัศนะความคิดเห็น และแนวทางการพัฒนางานด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการกำเนิดขึ้นโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry ในปี 1985 ซึ่งคุณภาพการบริการตามที่ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้เกิดจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ ทั้งนี้ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้นำเสนอการวัดคุณภาพการบริการไว้ 10 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) สมรรถนะ (Competency) การเข้าถึง (Access) ความสุภาพ (Courtesy) ความไว้วางใจ (Credibility) การสื่อสาร (Communication) ความเข้าใจ/ความรู้ (Understanding/Knowing) ความปลอดภัย (Security) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) ภายหลังในปี 1988 Parasuraman, Zeithaml and Berry ได้ปรับลดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2. การตอบสนอง (Responsiveness) 3. ความมั่นใจ (Assurance) 4. การเอาใจใส่ (Empathy) 5. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) สรุปคำนิยามของการวัดคุณภาพการบริการแต่ละด้านของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ดังนี้

ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการตามข้อตกลงและเชื่อถือได้

การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการ การตอบสนองลูกค้าด้วยความเต็มอกเต็มใจการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ และการยินดีช่วยเหลือลูกค้า

ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้า จากการที่พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะสมรรถนะของพนักงาน บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ

การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับความเอาใจใส่จากพนักงานผู้ให้บริการ และการรับฟังความต้องการของลูกค้า

สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ ตลอดจนพนักงานที่ให้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยาม ความหมายของคุณภาพการบริการ เช่น

พลฤทธิ์ จิระเสวี (2550) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้งในด้านเวลา ด้านสถานที่ โดยการใช้แรงงานเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการเกิดความประทับใจในด้านบวกอยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นทางที่ดี

นายกา เดิดขุนทด (2550) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อการให้บริการลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจจะเป็นการได้รับบริการตามที่สิ่งคาดหวังไว้หรือสูงกว่าต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการมีความประทับใจด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่านิยามของคุณภาพการบริการสำหรับงานวิจัยนี้ คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณภาพที่หน่วยงานของรัฐส่งมอบให้แก่ประชาชนในแง่มุมมองของการบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles)

ลักษณะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985) ได้กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการเปรียบเทียบกับความต้องการของลูกค้า คือ การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการ โดยจะทำการเปรียบเทียบความต้องการ ความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง การที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการจะต้องมีการให้บริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าได้ โดยสามารถที่จะแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากในการประเมิน เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็สามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการของลูกค้าได้

2) คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงเป็นการวัดระดับบริการที่ได้รับมอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่

3) คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติ

การบริการ (Services) หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและผลจากการกระทำนั้นก่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการที่ดีจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นได้ตรงตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้งทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่ดีและในขณะเดียวกันก็รู้สึกประทับใจในสิ่งที่รับไปพร้อมๆกันด้วยการให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ คือ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับของความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจองค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 เป็นปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรกเป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2) ด้านกระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของ ผู้รับบริการ (Recipients Background) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือ

ประชาชนผู้มารับบริการจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็น (Need) ของประชาชนผู้มารับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพบริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อให้ผู้ให้บริการได้ตระหนักและเข้าใจว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการเสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ การพัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการภายหลังการรับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษีอากรได้อย่างรวดเร็ว 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการเพื่อให้การดำเนินงานให้คำปรึกษาแนะนำผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย แนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและสอบยื่นความถูกต้องของการออกไปกับภาษี 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียภาษีอากรรายหนึ่งรายใดให้ผู้เสียภาษีอากรรายอื่นทราบ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้เสียภาษีอากรเห็นว่าผู้เสียภาษีคือคนสำคัญขององค์กร

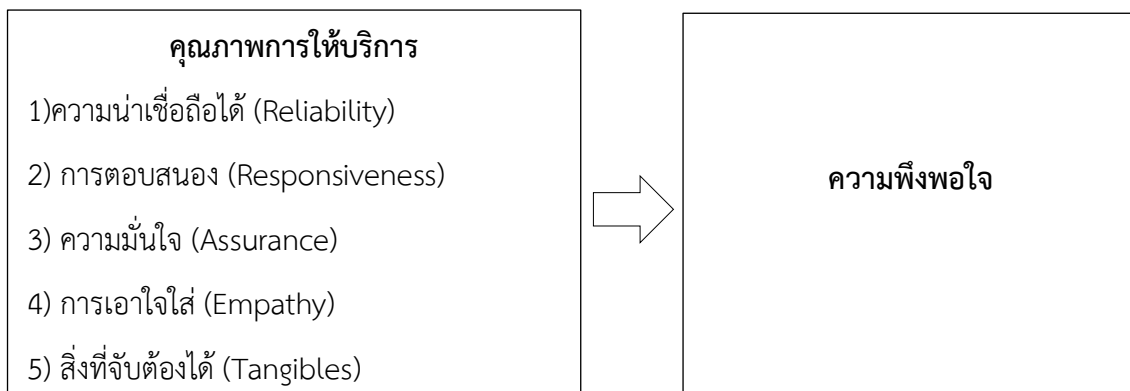
สุสติ แสนเสนาะ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีระดับความคิดเห็นสูงสุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นลำดับสุดท้าย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการงานจัดเก็บภาษีที่มี

เพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างก็มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นภาพร จูดาบุตร (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งสี่ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจโดยรวม ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาและทบทวนแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry นำมาซึ่งตัวแปรและกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยและขอบเขตการวิจัย โดยมีวิธีการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. **พื้นที่การวิจัย** ตำบลบ้านโคกในเขตเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น
2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนตำบลบ้านโคกในเขตเทศบาลตำบลหนองนาคำ จำนวน 8 หมู่บ้าน ที่ยื่นชำระภาษีท้องถิ่น ประจำปี 2562 จำนวน 1,108 คน(ข้อมูลจากงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ เทศบาลตำบลหนองนาคำ)

3.2กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มของบุคคลที่ยื่นชำระภาษีท้องถิ่น ประจำปี 2562 จากจำนวนประชากรคือ 1,108 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน โดยการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 300 ชุด จำนวนแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการประมวลผล จำนวน 276 ชุด โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาอธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยและประเภทภาษีที่ชำระ ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาคือ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis -MRA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และผู้วิจัยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบทางสถิติ โดยการทดสอบจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปเป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็จะสามารถทราบอีกตัวแปรหนึ่งได้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาอธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และประเภทภาษีที่ชำระ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำแนกได้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำแนกได้เป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านโครงสร้างภาษี รวมทั้งสิ้น 31 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.96 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.84

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีอายุระหว่าง 41 -50ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.0 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 28.3 รายได้ของครอบครัวต่อเดือนโดยเฉลี่ยประมาณ 10,001-20,000 คิดเป็นร้อยละ 35.1 และส่วนมากเป็นผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 50.4

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) และด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) โดยรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับด้านค่าเฉลี่ยมากที่สุด ตามลำดับดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง 2) การแจ้งชำระเงินมีความถูกต้องตรงตามข้อมูล 3) การบันทึกข้อมูลประเภทภาษีแต่ละชนิดมีความถูกต้อง 4) ให้บริการตรงตามข้อตกลงและระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ 2) เจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา และขอข้อมูลเพื่อติดต่อกลับทุกครั้งในทันที 3) หากต้องการความช่วยเหลือในด้านใดเป็นพิเศษ เช่น การเรียกดูข้อมูลทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่จะสนองตอบด้วยความเต็มใจ 4) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ

3. ด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับมากซึ่งประกอบไปด้วย 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ 2) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้องชัดเจน 3) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับเงินหรือสิ่งของเพื่อประโยชน์ส่วนตัว 4) ไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียภาษีรายใดรายหนึ่งให้บุคคลอื่นหรือผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ

4. ด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี และเท่าเทียมกัน 2) มีการแนะนำขั้นตอนการเสียภาษีอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการรายบุคคลตามลำดับก่อนหลัง

5. ด้านสิ่งที่จำเป็นต้องได้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ 2) เครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเหมาะสม 3) จุดที่ให้บริการรับชำระภาษีมีป้ายบอกทาง ทางเข้า ทางขึ้น – ลง สำหรับการติดต่อมีความสะดวก

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยเรียงลำดับด้านค่าเฉลี่ยมากที่สุด ตามลำดับดังนี้

1. ด้านโครงสร้างภาษี อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) มีการเรียกเก็บภาษีตามประเภทภาษีมีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อน 2) มีการตรวจสอบความถูกต้องระหว่างข้อมูลที่จัดเก็บภาษีกับ โรงเรือนและที่ดิน ไร่ นา ป้าย ฯลฯ ที่มีอยู่จริง 3) มีการประเมินค่าภาษีได้อย่างถูกต้องทุกประเภทภาษี 4) มีการปรับปรุงข้อมูลผู้เสียภาษีให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน 5) การจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทมีความเที่ยงตรงเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

2. ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สถานที่ภายในสำนักงานมีความสะอาด เรียบร้อยและสวยงาม 2) มีเก้าอี้ ที่นั่ง สำหรับผู้มาติดต่องานอย่างเพียงพอ 3) สถานที่ตั้งของเทศบาลมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ไม่อยู่ห่างไกลจากชุมชน 4) ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ 5) ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอ 6) พื้นที่แบ่ง/แยกสัดส่วนเป็นระเบียบ มีป้ายบอกชัดเจน

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว เช่น จุดยื่นชำระภาษี การชำระเงิน การออกใบเสร็จรับเงิน รวมไว้ในจุดเดียวกัน (One Stop Service) 2) ระบบการทำงาน มีความถูกต้อง แม่นยำในด้านเอกสาร สร้างความเชื่อถือได้ 3) มีการให้บริการรับชำระภาษีทั้งวันในเวลาราชการ เช่น ช่วงเวลาพักเที่ยงไม่หยุดให้บริการ 4) บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน – หลัง 5) มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย 2) เจ้าหน้าที่กล่าวทักทาย ปราศรัยด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำ เอาใจใส่บริการอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง 3) เจ้าหน้าที่มีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะให้บริการ 4) เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ยินดีตอบข้อซักถาม ข้อเสนอเกี่ยวกับการขอรับบริการ 5) มีการจัดบุคลากรไว้คอยบริการ ช่วยแนะนำกับผู้มารับบริการ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) มีการจัดเตรียมวัสดุสำนักงาน เช่น ปากกา ดินสอ ฯลฯ ไว้คอยให้บริการ 2) มีเอกสาร คู่มือ แนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน 3) มีการจัดเตรียมเอกสาร เช่น แบบคำร้อง แบบพิมพ์ ใบเสร็จรับเงิน ไว้พร้อมสำหรับผู้มาใช้บริการ 4) บริการ

อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการใช้ในการสืบค้นข้อมูล 5) มีหลายช่องทางในการชำระภาษี เช่น การชำระผ่านทางธนาคาร การชำระผ่านทางไปรษณีย์หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิส

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบไปด้วย 1) มีป้ายประกาศติดตั้งหน้าเทศบาลหรือชุมชนแสดงการเชิญชวนให้มีการเสียภาษีตามระยะเวลาที่กำหนด 2) ประชาสัมพันธ์การชำระภาษีผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน หรือรถประชาสัมพันธ์ของเทศบาล 3) การประชาสัมพันธ์ อธิบายหรือชี้แจงเกี่ยวกับการหลีกเลี่ยงภาษี และมาตรการลงโทษตามกฎหมาย 4) มีการส่งจดหมายให้เจ้าของทรัพย์สินทราบ ว่าต้องชำระภาษีในช่วงเวลาใด 5) จัดทำแผนพับ ใบปลิว ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ โดยรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความน่าเชื่อถือและถูกต้องการแจ้งชำระเงินมีถูกต้องตรงตามข้อมูล การบันทึกข้อมูลประเภทภาษีแต่ละชนิดมีความถูกต้องและให้บริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางปฏิบัติเพื่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของผู้เสียภาษีอากร

ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอเจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา และขอข้อมูลเพื่อติดต่อกลับทุกครั้งในทันที และหากต้องการความช่วยเหลือในด้านใดเป็นพิเศษ เช่น การเรียกดูข้อมูลทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่จะสนองตอบด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการศึกษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการเพื่อให้การดำเนินงานให้คำปรึกษาแนะนำผู้เสียภาษีให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายและแนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและสอบยืนยันความถูกต้องของการออกใบกำกับภาษีเพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้บริการ

ด้านความมั่นใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติให้คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้องชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะไม่เปิดเผยข้อมูลการเสียภาษีอากรรายหนึ่งรายใดให้ผู้เสียภาษีอากรรายอื่นทราบเพื่อให้การดำเนินงานการกำกับดูแลผู้เสียภาษีโดยใกล้ชิดเป็นรายผู้ประกอบการและให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการ

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกันมีการแนะนำขั้นตอนการเสียภาษีอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการศึกษา ด้านการเอาใจใส่หรือด้านความเห็นอกเห็นใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่หรือด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้เสียภาษีเห็นว่าผู้เสียภาษีคือคนสำคัญองค์กร มีการแนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและสอบยันความถูกต้อง

ด้านสิ่งที่จับต้องได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ เครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการศึกษา ด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่จับต้องได้หรือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ บุคลากรที่ให้บริการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้เสียภาษีอากรให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลผู้เสียภาษี การสำรวจเพื่อนำผู้เสียภาษีรายใหม่เข้าสู่ระบบ แนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องในการเสียภาษีมูลค่าเพิ่มและสอบยันความถูกต้องของการออกไปกำกับภาษี การตรวจสอบผู้ขอคืนภาษีให้เป็นรูปธรรมของการบริการ

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้สืบเนื่องจากเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้มีการดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Good Governance of Local Administrative Organizations) ภาพรวมสภาพการณ์บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้มีการส่งเสริมบทบาทให้เกิดการทำงานที่ปราศจากการคอร์รัปชัน หรือการไม่นำผลประโยชน์ของสาธารณะมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว มีการใช้หลักนิติธรรมในการ

ดำเนินงานหรือสร้างกรอบในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ลดภาระเบียดเบียนมากเกินไปที่เป็นต้นเหตุของการทำงานล่าช้า มีการจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายการดำเนินงานให้ชัดเจนเพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมมีกระบวนการตัดสินใจที่โปร่งใส มีกฎกติกา มารยาทในการบริหารงานหลายประเด็น เช่น ความโปร่งใส การตรวจสอบได้ ความมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมของประชาชนและอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยเร็ว มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการ รวมถึงจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสาร การดูแลอาคารสถานที่ทั้งภายนอกและภายในสำนักงาน การมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการ ซึ่งงานจัดเก็บและพัฒนารายได้ของเทศบาลตำบลหนองนาคำก็เป็นกระบวนการหนึ่งที่ต้องตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นภาพร จุฑาบุตร (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มณี จิตรมาศฐาน (2551) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาคุนภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ โดยตัวแปรที่สามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านสิ่งที่จับต้องได้ และด้านความมั่นใจ กล่าวคือ เมื่อเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตามความคาดหวังก็จะส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้ทั้งคณะผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่เทศบาล และตัวแทนภาคประชาชนเป็นผู้ร่วมวิจัยเรื่อง การประยุกต์หลักการบริการมาใช้ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำผลการวิจัยสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นและบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นต่อไป

2. ควรศึกษาคุนภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่น ที่มีปัจจัยในด้านต่างๆ ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการมองการให้บริการรอบด้านมากยิ่งขึ้น

3. ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะคุนภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรจะศึกษาให้ครอบคลุมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลการ

จัดเก็บภาษีท้องถิ่น คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีเพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปส่งเสริมและพัฒนาระบบการบริการสาธารณะของเทศบาล

2. เทศบาลควรมี Best Practice ในการทำงาน เพื่อที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

3. ควรมีการทำ Benchmarking เพื่อค้นหาจุดเด่นจุดด้อยในหน่วยงาน และนำข้อมูลทีวิเคราะห์ได้มาปรับปรุงหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- การจัดรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไทย. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563, จาก www.polsci-law.buu.ac.th/technic/download.php?stock_doc_id=43.
- เกศริน เลิศกุล. (2552). *บทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อความสำเร็จของชุมชนด้านผลิตภัณฑ์กระดาสา กรณีศึกษา : บ้านอนุรักษ์กระดาสา หมู่ 1 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2563, จาก ฐานข้อมูลโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย.
- นภาพร จุฑาบุตร. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย).
- นายิกา เดิดขุนทด. (2550). *LibQUAL⁺TM : เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่*. อินฟอร์เมชั่น: กรุงเทพฯ.
- ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). *การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลตา หู คอ จมูก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณี จิตรมาศฐาน. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลตำบลท่าข้ามอำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทรา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50.