คุณภาพของการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

The Quality of Land and Building Tax Collection Services that Affect the Image of the Treasury Department of Tha Muen Ram Subdistrict Administrative Organization, Wang Thong District, Phitsanulok Province

อ้อมฤทัย ล้านพลแสน[1,*] และ ทัตมัล แสงสว่าง[2]

Aomruthai Lanphonsan[1,*] and Todtamon sangsawang[2]

[1,2]หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

[1,2]Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Northeastern University

*Corresponding author's email: aom_jung6@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received)	วันที่แก้ไขบทความ (Revised)	วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
12 กรกฎาคม 2567	1 กันยายน 2567	20 ตุลาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษามุมมองภาพลักษณ์ของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ของผู้ใช้บริการ และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 327 คน ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกร จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 20,001-30,000 บาท ด้านคุณภาพการให้บริการในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า $\overline{X}$ = 4.87 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม หรือการบริการในลักษณะของกายภาพ, ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ, ด้านการเอาใจใส่ และด้านการสร้างความมั่นใจ โดยมี $\overline{X}$ = 4.76, 4.64, 4.63 และ 4.56 ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ได้ร้อยละ 42.1

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, ภาพลักษณ์กองคลัง, องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

The objectives of the research were 1) to study the opinion of service receivers on service quality of the treasury department of Tha Muen Ram sub-district administrative organization, Wang Thong district, Phitsanulok province, 2) to investigate the perspective of service receivers on the corporate image of the treasury department of Tha Muen Ram sub-district administrative organization, Wang Thong district, Phitsanulok province, and 3) to explore the effect of service quality on the corporate image of the treasury department of Tha Muen Ram sub-district administrative organization, Wang Thong district, Phitsanulok province. The research was the survey research. The sample group were 317 people who response for paying land and building. The results shown that most of the respondents were male, aged between 41-50 years old, working as a farmer, completed primary education, and had an average monthly income of 20,001-30,000 baht. The service quality of the treasury department of Tha Muen Ram Sub-district organization, Wang Thong District, Phitsanulok Province indicated that the responding to customers aspect had an average of 4.87, at the highest level. Tangible or physical services, credibility-building aspects, attention and confidence-building had an average to 4.76, 4.64, 4.63 and 4.56, respectively. All five variables affected the corporate image of the treasury department of Tha Muen Ram Subdistrict organization, Wang Thong District, Phitsanulok Province by 42.1 percent.

Keywords: Quality Of Service, Image of The Treasury Department, Sub-District Administrative Organization

บทนำ

ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นกฎหมายใหม่ที่เริ่มใช้เมื่อปี 2563 โดยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คือ ภาษีรายปีที่เก็บและคิดจากมูลค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างที่เราครอบครอง โดยมีองค์กรท้องถิ่น เช่น เทศบาล อบต. เป็นผู้จัดเก็บ มีการแบ่งประเภทที่ดินที่ต้องเสียภาษีไว้ 4 รายการ ได้แก่ ที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม ที่ดินเพื่อการอยู่อาศัย ที่ดินเพื่อพาณิชยกรรม และที่ดินรกร้างว่างเปล่า ในปัจจุบันรัฐบาลสนับสนุนให้เพิ่มมูลค่าให้กับที่ดินไม่ปล่อยให้รกร้าง จึงเก็บภาษีที่ดินเปล่าแพงกว่าที่ดินประเภทอื่น ๆ ซึ่งหากยังปล่อยรกร้างต่อก็จะโดนอัตราภาษีที่สูงขึ้นทุก ๆ ปี ดังนั้นจึงควรสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับที่ดินที่มี เนื่องจากที่ดินรกร้างนั้นถูกเก็บภาษีในอัตราที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงเป็นการผลักดันให้ใช้ที่ดินให้เกิดประโยชน์ทางอ้อมจากภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีหน้าที่สำคัญตามกฎหมายในการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ การให้บริการทางสังคม การดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนา

ความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น การดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีรายได้พียงพอต่อการใช้จ่าย สำหรับ อบต. กฎหมายได้กำหนดให้อบต. มีรายได้บางประเภทเป็นของตนเองเพื่อสามารถจัดเก็บเองได้และสามารถบริหารกิจการภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ได้ เช่น รายได้จากค่าธรรมเนียม รายได้จากภาษีอากร ได้แก่ ภาษีป้าย, ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2563)

ทั้งนี้การพัฒนาท้องถิ่นให้บรรลุเป้าหมายจำเป็นต้องมีงบประมาณที่เพียงพอ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจตามนโยบาย รวมถึงการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อสามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับคุณภาพบริการ ซึ่งมีรายงานวิจัยได้สรุปถึงแนวคิดของคุณภาพบริการ ว่าเกิดจากการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพ โดยดูจากความต้องการความคาดหวังกับการบริการจริงตามการได้รับ หากคุณภาพการให้บริการยังคงอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการต้องการ และมากกว่าความคาดหวัง องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งก็คือ ภาพขององค์กรที่บุคคลภายนอกและภายในรับรู้ได้ จากการเคยมารับบริการ และเกิดการมีประสบการณ์หรือมีความประทับใจ ตลอดจนความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน เกิดชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับ น่าเชื่อถือ (สุชารัตน์ บุญประคอง, 2565)

กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ในอดีตมีการเปิดให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างบนสำนักงาน ให้บริการเฉพาะในวันราชการหยุดให้บริการเวลาพักกลางวัน และไม่ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ จึงทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้า การเข้าถึงบริการไม่ทันตามห้วงกำหนดเวลาของการชำระภาษี ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างครบถ้วนครอบคลุมและมีคุณภาพ ในปัจจุบันกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม จึงได้ปรับนโยบายและระบบการทำงาน ในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยมีการให้บริการเชิงรุกและขยายเวลาในการให้บริการช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษี โดยการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ ออกรับชำระภาษีแต่ละหมู่บ้านในเขตความรับผิดชอบของ อบต. จำนวน 14 หมู่บ้าน โดยมีจุดรับบริการของแต่ละหมู่บ้าน คือ ศาลากลางบ้านของแต่ละหมู่บ้าน นอกจากงานกองคลังจะมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกรับชำระภาษีแล้ว ช่วงเวลา 12.00 น. (เวลาพักเที่ยง) ยังมีการตั้งเวรยามเพื่อรับเรื่องต่าง ๆ จากผู้มาติดต่อทุก ๆ กองงาน ใน อบต. รวมถึงการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและภาษีอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน เพื่อให้การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีคุณภาพมากที่สุด รับชำระภาษีครบถ้วนในเวลาที่กำหนด ลดการเสียค่าปรับจากผู้ชำระภาษี ทำให้การบริการมีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม สร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับผู้ชำระภาษี เพิ่มการตอบสนองต่อผู้ชำระภาษีให้มากยิ่งขึ้น ลดการชำระค่าปรับ เพิ่มความเชื่อมั่นต่อผู้ชำระภาษี และช่วยในสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีและเข้าใจผู้ชำระภาษีมากขึ้น อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ และเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ ไม่ต้องเสียเวลาในการรอ สร้างความประทับใจ

สร้างการจดจำที่ดี และการเพิ่มจำนวนของผู้มาติดต่อในการใช้บริการจากปากต่อปาก เพื่อให้ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร พนักงาน และการบริการ การดำเนินงาน บรรยากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม เกิดภาพลักษณ์ในทางที่ดียิ่งขึ้น (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม, 2565)

ผลการดำเนินงานหลังจากมีการพัฒนาระบบการให้บริการงานชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในทุกๆ ด้าน นำการใช้เทคโนโลยี หรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ในการบริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความต้องการตรงต่อประชาชนในเขตรับผิดชอบ และเกิดคุณภาพบริการมากที่สุด ส่งต่อภาพลักษณ์ที่ดีของกองคลัง ซึ่งจากการพัฒนาของกองคลัง ดังที่กล่าวมาเบื้องต้น ผู้วิจัยยังพบว่าในระบบของการพัฒนา ยังขาดกระบวนการประเมินผลการให้บริการ หรือการประเมินคุณภาพบริการจากผู้ที่มาชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่มีต่อกองคลัง จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอท่าวังทอง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อผู้มารับชำระภาษี และเพื่อการพัฒนางานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นรามให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

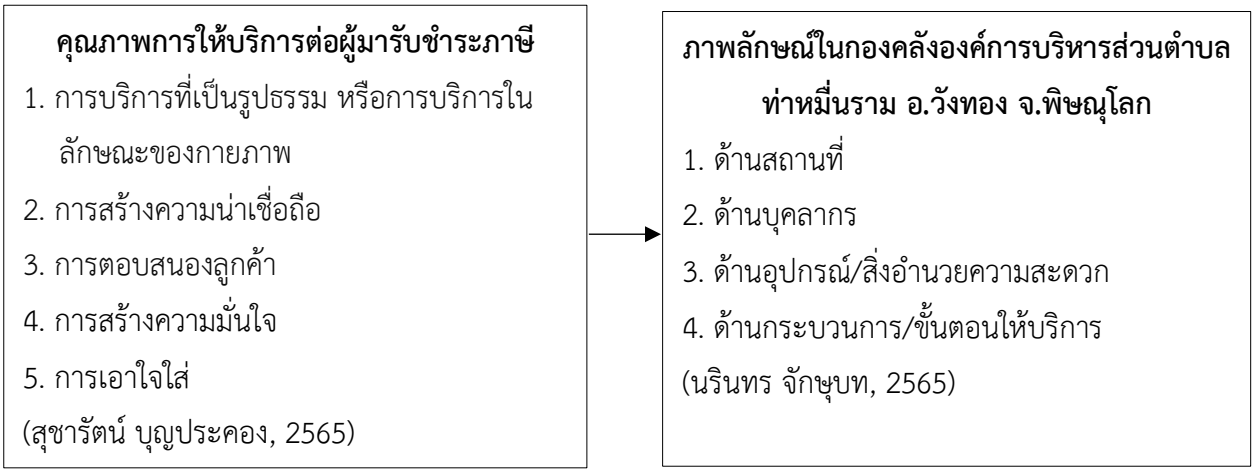
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษามุมมองภาพลักษณ์ของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพของการให้บริการในด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม หรือการบริการในลักษณะของกายภาพ การสร้างความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การสร้างความมั่นใจ และการเอาใจใส่ มีอิทธิพล ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง“คุณภาพของการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก” แล้วจึงสามารถนำสรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจาก 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,151 ราย ในเขต อบต.ท่าหมื่นราม อ.วังทอง จ.พิษณุโลก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จาก 14 หมู่บ้าน จำนวน 1,151 ราย ในเขต อบต.ท่าหมื่นราม อ.วังทอง จ.พิษณุโลก โดยผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณการเก็บกลุ่มตัวอย่างเชิงสำรวจ (Survey Research) ของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

โดย $n = \frac{N}{1+ Ne^2}$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนผู้เสียภาษีทั้งหมด

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อน (acceptable error) = 0.05

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ $n = \frac{1,151}{1+ (1,151 \times 0.05^2)}$

$n = 296.84$ คน

จากผลการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 297 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นในขณะเก็บรวบรวมข้อมูล และมีข้อมูลสูญหาย (Missing data) ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 ขนาดตัวอย่างจึงปรับใหม่เป็น 327 คน

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratifed Random Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามจำนวนประชากร ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในแต่ละหมู่บ้าน ตามสัดส่วนของประชากร ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ในแต่ละ

หมู่บ้าน (Probability proportionate to size sampling) จำนวนทั้งสิ้น 327 คน โดยสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสัดส่วนของประชากร กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนและกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง

หมู่ที่	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง
1	56	15.91	16
2	144	40.91	41
3	57	16.19	16
4	26	7.39	7
5	20	5.68	6
6	100	28.41	28
7	58	16.48	16
8	26	7.39	7
9	76	21.59	22
10	133	37.79	38
11	97	27.56	28
12	128	36.36	36
13	107	30.40	30
14	123	34.94	35
รวมทั้งสิ้น	**1,151**	**327**	**327**

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ในการวัดคุณภาพของการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยส่วนที่ 1-3 เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) และส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Response Question) ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านคุณภาพของการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วน โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (Rating Scale Method) จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านภาพลักษณ์กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ระดับการวัดข้อมูลแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ค่าคะแนน ระดับความคิดเห็น

คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มาก

คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง น้อย

คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย การกำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม

2. จัดทำแบบร่างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. ผู้วิจัยนำเครื่องมือแบบสอบถามไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย

1) ผศ.ดร.วัลย์จรรยา วิริยะกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2) ดร.สัมฤทธิ์ ศิริคะเณรัตน์ ประธานหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3) ผศ.ดร.อุมาวรรณ วาทกิจ ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเหมาะสมของแบบสอบถาม ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.67-1.00 ก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีความคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยจำนวน 30 คน

5. นำผลที่ได้มาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัค (Cronbachs's Alpha Coefficient) เพื่อวัดค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับความคิดเห็นของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือ ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัค เท่ากับ 0.995 และตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัค เท่ากับ 0.922

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

วิธีรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาคุณภาพของการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก จะทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บรวมรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจภาคสนามโดยการใช้แบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จากเอกสารที่มีการตีพิมพ์อาทิ เอกสาร บทความ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย ข้อมูลทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยการหาค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มาก

2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง น้อย

0.50-1.00 หมายถึง น้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยการหาค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาคฐาน (S.D.) แล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยหาค่าเฉลี่ย 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มาก

2.51-3.50 หมายถึง ปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง น้อย

0.50-1.00 หมายถึง น้อยที่สุด

4. วิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม : กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 51.4 เพศหญิง ร้อยละ 48.6 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 39.4 รองลงมา คือช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 27.2 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.3 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ อาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง ร้อยละ 22.9 และอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง ร้อยละ 12.2 จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 18.0 และอนุปริญญา/ปวส./ปวช. ร้อยละ 16.8 มีรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 35.2 รองลงมาคือ 30,001- 40,000 บาท ร้อยละ 32.1 และ 40,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 14.4

2. วิเคราะห์คุณภาพของการให้บริการในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก : การตอบสนองลูกค้า พบว่า ความคิดเห็นภาพรวม ด้านการตอบสนองลูกค้า ทุกบริการมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.87) โดยบริการที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ในการตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\overline{X}$ = 4.94, S.D. = 0.25) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และใส่ใจต่อผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ = 4.91, S.D. = 0.29) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม ($\overline{X}$ = 4.84, S.D. = 0.53) การบริการที่เป็นรูปธรรม หรือการบริการในลักษณะของกายภาพ พบว่า ความคิดเห็นภาพรวมด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม หรือการบริการในลักษณะของกายภาพ ทุกบริการมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76) มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจนสะดวก เท่ากับ ($\overline{X}$ = 4.88, S.D. = 0.33) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ด้วยการติดป้ายทุกหมู่บ้านและมีรถประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนรับชำระภาษี ($\overline{X}$ =4.78, S.D. = 0.42) และมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยมีความพร้อมในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.64, S.D. = 0.48) การเอาใจใส่ พบว่า ความคิดเห็นภาพรวม ด้านการเอาใจใส่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) โดยบริการที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ($\overline{X}$ = 4.83, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร แนะนำระเบียบหรือวิธีการชำระภาษีแบบใหม่ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.82, S.D. = 0.47) และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ทักทาย ผู้มารับบริการ อย่างเป็นกันเอง ($\overline{X}$ = 4.79, S.D. = 0.46) ตามลำดับ รวมถึงด้านบริการในการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นอย่างใจเย็น พร้อมให้คำแนะนำอย่างสุภาพ ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.99) การสร้างความมั่นใจ พบว่า ความคิดเห็นภาพรวม ด้านการสร้างความมั่นใจ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56) โดยบริการที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.94, S.D. = 0.25) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการเก็บรักษาเอกสารข้อมูลประวัติที่เป็นระเบียบสอบถามได้ ($\overline{X}$ = 4.85, S.D. = 0.52) และเจ้าหน้าที่มีการแจ้งข้อมูลที่ดินตรงตามความเป็นจริงและถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.77, S.D. = 0.57) ตามลำดับ ด้านบริการในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำต่อผู้รับบริการได้ ($\overline{X}$ = 4.37, S.D. = 0.97) และ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งประเมิน และจัดเก็บภาษีที่ตรงตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ($\overline{X}$ = 4.36,S.D. = 1.05) การสร้างความน่าเชื่อถือ พบว่า ความคิดเห็นภาพรวม ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ ทุกบริการมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) โดยบริการที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและให้บริการอย่างมืออาชีพ ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก ($\overline{X}$ = 4.64, S.D. = 0.54) และเจ้าหน้าที่มีแจ้งประเมินภาษีอย่างชัดเจนก่อนรับชำระทุกครั้ง ($\overline{X}$ = 4.58, S.D. = 0.51)

3. วิเคราะห์ภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก : ด้านสถานที่ พบว่า ความคิดเห็นภาพรวมด้านสถานที่ ทุกบริการมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83) โดยด้านสถานที่ ที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการภายในและภายนอกมีความสะอาด ($\overline{X}$ = 4.91, S.D. = 0.29) รองลงมาคือ มีการทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.90, S.D. = 0.34) และมีบริเวณที่จอดรถ สะดวก เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ = 4.89, S.D. = 0.39) ด้านบุคลากร พบว่า ความคิดเห็นภาพรวม ด้านบุคลากร มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62) โดยด้านบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ($\overline{X}$ = 4.77, S.D. = 0.51) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.76, S.D. = 0.52) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ ($\overline{X}$ = 4.67, S.D. = 0.59) ด้านอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43) โดยความคิดเห็นระดับมากที่สุด ด้านอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดได้แก่ มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ = 4.62, S.D. = 0.72) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ มีการจัดบริการมุมนั่งรออย่างสะดวกและเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.86) มีสื่อประชาสัมพันธ์/ข้อมูลและเอกสารให้ความรู้สำหรับผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.42, S.D. = 0.88) มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัย มีความสะดวกต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.32, S.D. = 1.01) และความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการสัญญาณอินเตอร์เน็ต/ Wifi ขณะรอรับบริการ ($\overline{X}$ = 3.46, S.D. = 1.31) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.48) โดยความคิดเห็นระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีการบริการที่ครบถ้วนและถูกต้องตามขั้นตอน($\overline{X}$ = 4.69, S.D. = 0.61) และมีขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.66, S.D. = 0.68) ความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ มีการบริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.73) มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย ($\overline{X}$ = 4.41, S.D. = 0.91) และมีการชี้แจง แนะนำขั้นตอนการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 1.00)

4. อิทธิพลของคุณภาพของการให้บริการ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก : เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญของคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยเลือกตัวแปรอิสระ เข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการการบริการที่เป็นรูปธรรม หรือการบริการในลักษณะของกายภาพ ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการสร้างความมั่นใจ ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .421, .088, .073, .044 และ .038 ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้สามารถส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ได้ร้อยละ 42.1

5. สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน: สรุปได้ว่ากรอบแนวคิดเป็นไปตามแนวความคิดเห็นที่ว่า คุณภาพของการให้บริการในด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม หรือการบริการในลักษณะของกายภาพ การสร้างความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การสร้างความมั่นใจ และการเอาใจใส่ มีอิทธิพล ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เพื่อศึกษามุมมองภาพลักษณ์ของกองคลังของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก หลังจากการวิเคราะห์แล้วมีการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ซึ่งพบว่า ตัวแปรของคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก มีปัจจัยสำคัญ 5 ด้าน โดยเรียงตามค่าน้ำหนักจากมากไปน้อย ดังนี้

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์มากที่สุด ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ สามารถรับรู้ได้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับจากกองคลัง ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าว่าเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ความรวดเร็วทันต่อความต้องการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงความสามารถในการตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการจัดเวรยามอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อช่วงเวลาพักเที่ยง ส่งผลให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ อรอนงค์ เกษรบุญนาค และ วสุธิดา นุริตมนต์ (2562) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อการสื่อสารแบบปากต่อปาก ของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชธานี พบว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถ

นำผลการศึกษาที่ได้ องค์กรใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจต่อไปในอนาคต

ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม หรือการบริการในลักษณะของกายภาพ ที่กองคลังได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด ทั้งสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เหมาะสมและพร้อมในการ ให้บริการลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของประพาฬ วงศ์สุบิน (2561) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี คือ ความสอดคล้องของนโยบายการบริหารงาน ความเพียงพอของงบประมาณดำเนินงาน การเตรียมพร้อมของสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ทักษะและประสบการณ์ในการบริหารจัดการ ความพร้อมในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ส่วนมาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ที่สำคัญได้แก่ การจัดเก็บภาษีได้ตรงตามระยะเวลา การจัดเก็บภาษีได้ตรงตามประมาณการรายรับ การจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนทั้งจำนวนเงินและจำนวนราย รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริพร สีสว่าง และ สิทธิเดช สิริสุขะ (2562) พบ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีภาพรวมอยู่ระดับมาก ด้าน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดได้แก่ ด้านสถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างภาษีและการบริหารจัดการ และด้านงบประมาณ

ด้านการเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ของกองคลัง คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็น อย่างใจเย็น พร้อมให้คำแนะนำอย่างสุภาพ คอยดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าเท่าเทียมกัน รวมถึงมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร แนะนำระเบียบหรือวิธีการชำระภาษีแบบใหม่ ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของธีรพัฒน์ เอี่ยมลออ (2564) ที่กล่าวไว้ว่า การเอาใจใส่ให้ผู้รับบริการจะต้องมีบริการที่ดี ที่เริ่มต้นจากตัวผู้ให้บริการซึ่งก็คือ ด้านพนักงาน (Employees) จะต้องมีความสามารถ และความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รับฟัง ความคิดเห็นและเคารพสิทธิของผู้อื่น ด้านบริการ (Service) จะต้องจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตามที่มีการกล่าวอ้าง และเป็นสินค้าบริการที่ไม่สร้างความเสื่อมเสียให้กับสังคมหรือมอมเมาผู้บริโภค รวมถึงด้านเครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Artifacts) การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์สำนักงานก็เป็นสิ่งสำคัญ หากองค์กรนั้นต้องติดต่อกับบุคคลทั่วไปโดยตรงซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ประเมินภาพลักษณ์องค์กรได้เช่นกัน

ด้านการสร้างความมั่นใจ เจ้าหน้าที่ของกองคลังใช้ความรู้ความสามารถในปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีการแจ้งข้อมูลตรงตามความเป็นจริงและถูกต้อง มีการเก็บรักษาเอกสาร ข้อมูลประวัติที่เป็นระเบียบสอบถาม ได้รวมไปถึงเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำต่อผู้รับบริการได้สอดคล้องกับ Parasuraman et all. (1985) ที่กล่าวไว้ว่า ความสามารถของผู้ให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสามารถเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการที่จะได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทร์รวี อ้อมชมภู (2561) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง กรมวิชาการเกษตร แล้วพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง พบความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ รองลงมาคือด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อ

ผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รู้สึกดี ประทับใจ ส่งผลให้ภาพลักษณ์ที่ดีกับกองคลังกรมวิชาการเกษตรต่อไป

ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ กองคลังมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ แสดงให้เห็นถึงการมีทักษะ มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและให้บริการอย่างมืออาชีพ ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรกของการมารับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของณัฏฐ์ชฎา ทักขภิวัตน์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพัทลุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้คุณภาพบริการในภาพรวมและด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการรับประกัน และด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด

จากความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองคลังดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถเห็นได้ถึงคุณภาพการให้บริการของกองคลัง มุมมองภาพลักษณ์ของกองคลังของผู้ใช้บริการ และอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสรุปได้ว่า 5 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมหรือการบริการในลักษณะของกายภาพ จับต้องได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านการสร้างความมั่นใจความเชื่อมั่นและด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ ไปแล้ว จะเกิดจากการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพ โดยจะดูจากความคาดหวังกับการบริการจริงตามที่ได้รับ หากคุณภาพการบริการยังคงอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการต้องการและมากกว่าความคาดหวัง กองคลังจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพต่อไป สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์กองคลังจะเกิดขึ้นได้นั้น จะต้องเกิดขึ้นภายหลังจากผู้รับบริการมารับบริการและได้สัมผัสจนเกิดความรู้สึกของบุคคลกับสิ่งต่าง ๆ โดยอาศัยประสบการณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ จนทำให้เกิดการรับรู้แล้วเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เกิดเป็นภาพลักษณ์ของในความรู้สึกของผู้รับบริการนั่นเอง จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้ให้บริการควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพด้านคุณภาพบริการ และภาพลักษณ์องค์กรควบคู่กันไป กล่าวคือ ด้านคุณภาพบริการควรมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนารูปแบบบริการให้มีความหลากหลาย ให้ทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในด้านภาพลักษณ์กองคลัง ผู้ให้บริการจะต้องสร้างภาพลักษณ์ให้ชัดเจน โดดเด่นและเป็นที่จดจำ สร้างภาพลักษณ์ให้มีคุณภาพ มีมาตรฐาน เพื่อให้ผู้รับบริการ นึกถึงและตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ควรเน้น การกำกับติดตามคุณภาพในทุกด้าน คือด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม หรือการบริการในลักษณะของกายภาพ ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่

เพราะทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อให้รักษามาตรฐานการบริการให้คงอยู่ต่อไป ทั้งนี้เพื่อดำรงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์กองคลังของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของกองคลัง อำเภอ อื่นๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นเพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบและนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการ

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรในด้านอื่น ๆ เช่น ตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม เช่น คุณลักษณะของผู้รับบริการ หรือปัจจัยสภาพเศรษฐกิจ เพิ่มเติมนอกจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยกว้างขวางและสมบูรณ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). *รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี 2563.* กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

ณัฏฐ์ชฎา ทักขภิวัตน์. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพัทลุง.* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรพัฒน์ เอี่ยมละออ. (2564). *ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ความไว้วางใจ และคุณภาพสินค้าที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ ของผู้บริโภคสินค้ากูลิโกะในเขตกรุงเทพมหานคร.* [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประพาฬ วงศ์สุบิน. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามนุษศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรำไพรพรรณี.

ภัทร์รวี อ้อมชมภู. (2563, 9 สิงหาคม). *คุณภาพให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง กรมวิชาการเกษตร*. https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin10/6314154134.pdf

ศิริพร สีสว่าง และ สิทธิเดช สิริสุขะ. (2558). *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. 8*(1), 633-649.

สุชารัตน์ บุญประคอง. (2565). *คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทีเอ็มบีธนชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตนครปฐม.* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม. (2565). *การดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม.* องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอท่าวังทอง จังหวัดพิษณุโลก.

อรอนงค์ เกษรบุญนาค และ วสุธิดา นุริตมนต์. (2562). อิทธิพลของคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชธานี. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิชญทรรศน์. 14*(1), 209-218.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service. Quality and its Implications for Future Research. *Journal of marketing, 49*, 41-50.