

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการชำระภาษีกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี
The Relationship Between Quality of the Revenue Collection of
Tambon Administrative Organizations in Laosueakok District,
Ubon Ratchathani

วาสนา กุลวงศ์^{1*}, กิตติมา จึงสุวดี¹, ประนอม คำผา¹

Wasana Kulawong^{1*}, Kittima Cheungsuvadee¹, Pranom Khampa¹

¹สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000

¹General Management Program, Ubon Ratchathani Rajabhat University, Amphoe Mueang,
Ubon Rachathani Province 34000

*Corresponding author; E-mail: nanta_karn2008@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการชำระภาษีกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 361 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 34 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามลำดับ พฤติกรรมการชำระภาษี ประเภทภาษีที่ชำระ ด้านระยะเวลาในการชำระภาษี ด้านการแบ่งจ่ายชำระภาษี ด้านจำนวนเงินภาษีที่ชำระ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, จัดเก็บรายได้, ชำระภาษี, พฤติกรรมการชำระภาษี

ABSTRACT

The research aimed to study the quality of the revenue collection service, to compare the service quality and to examine the relations of the tax payment behavior and the service quality of the local administrative organizations in the study. The 361 samples were the people who paid various types of tax to the local administrative organizations in Laosueakok. They were obtained by a Proportional Stratified Random Sampling. The research instrument was a five-rating scale questionnaire of 34 items with a reliability at 0.91. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, variance analysis LSD and Pearson's Correlation Coefficient.

The research findings were as follows: The quality of the revenue collection service of the local administrative organizations was overall at a high level. It can be shown in a descending order: trustworthiness, confidence on the service recipients' part, tangibility of the service, response to the service recipients' needs, and care given to the service seekers. Tax payment behavior, tax types, tax payment length, and tax amount paid were related to the service quality with a statistical significance of .01.

Keywords: service quality, revenue collection, tax payment

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนตำบลหมู่บ้านนั้นเอง และนับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ.2537 บังคับใช้ได้มีการจัดตั้ง อบต. ทั่วทั้งประเทศจนถึงปัจจุบันจำนวน 4 ครั้ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 6,746 แห่ง ซึ่งระยะเวลา 6 ปี ที่ผ่านมา ประจักษ์ให้เห็นชัด ว่ากลไกบริหารจัดการที่เรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถเอื้ออำนวย ประโยชน์สุขและขจัดปัดเป่าความทุกข์ยาก ความขาดแคลนของประชาชนในตำบล หมู่บ้านได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบ อบต. นั้น ได้สนองตอบต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากที่สุด โดยเฉพาะการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาคมหมู่บ้าน ประชาคมตำบล และประชาชนในท้องถิ่น (ปริญา, 2557)

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมี 4 เขตการปกครองประกอบด้วย เทศบาลตำบลเหล่าเสือโก้ก องค์การบริหารส่วนตำบลโพนเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลแพงใหญ่ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก ที่จะต้องดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อให้ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว มีคุณภาพประสิทธิภาพ ประชาชนผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจ ทำให้รู้สึกว่าการชำระภาษีบุคคลากรผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ เพื่อให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้เสียภาษีมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ เพราะในการติดต่อขอรับบริการเสียภาษีประชาชนต้องมีการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการชำระภาษี ซึ่งอาจต้องใช้เวลาและทำให้ประชาชน ผู้เสียภาษีรอคอยนานพอสมควร เพื่อให้การบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก เป็นไปตามนโยบายของรัฐที่มุ่งเน้นในการให้บริการประชาชนเพื่อให้ประชาชน

ได้รับประโยชน์สูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จะต้องคำนึงถึงการจัดการด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญ

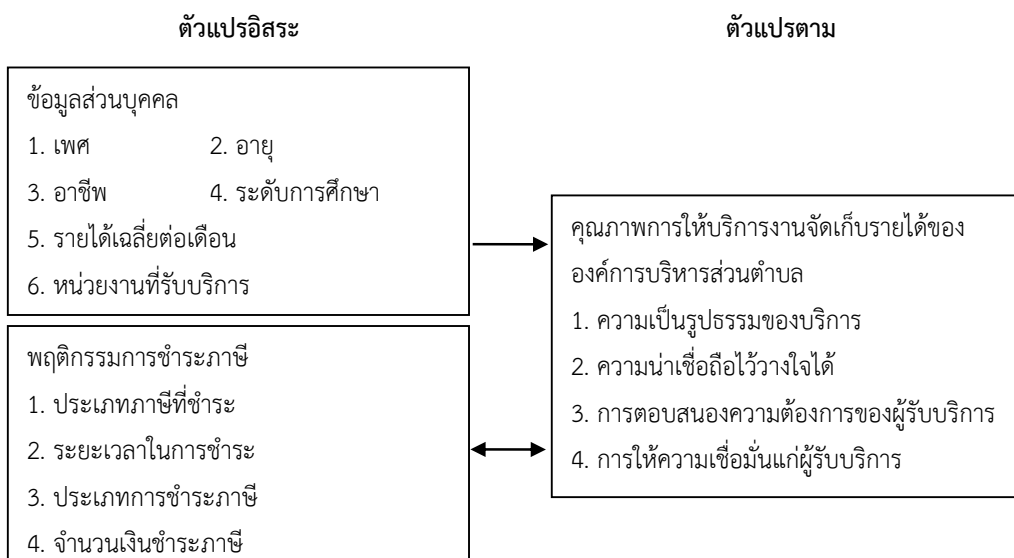
จากปัญหาในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษี หรือปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้กที่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ของผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก ซึ่งมีองค์การบริหารส่วนตำบล 3 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เมือง องค์การบริหารส่วนตำบลแพงใหญ่ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปทำการปรับปรุงการให้บริการงานการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการชำระภาษีกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ จำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติสาธารณสุขในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จำนวนทั้งสิ้น 6,361 คน (ท้องถิ่นอำเภอเหล่าเสือโก้ก, 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติสาธารณสุข ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan (1970, อ้างถึงใน ทองใบ, 2551) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน เพื่อให้มีการกระจายกลุ่มตัวอย่างจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กิจกรรม	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
องค์การบริหารส่วนตำบลแพงใหญ่	1,981	112
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก	1,844	105
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนเมือง	2,536	144
รวม	6,361	361

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้มารับบริการ งานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเป็นเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการชำระภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบบLikert Scale เพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีระดับความถี่ (บุญชม, 2535) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการดีมาก

ระดับ 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการดี

ระดับ 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการพอใช้

ระดับ 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการควรปรับปรุง

ระดับ 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่หาคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของ Cronbach

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-square) ระหว่างพฤติกรรมการชำระภาษีและคุณภาพการ

ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 361 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุ 46-55 ปี มากที่สุด มีอาชีพเกษตรกร มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท และมารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เมือง มากที่สุด มาชำระภาษีบำรุงท้องที่ มากที่สุด ชำระภายในเวลาที่กำหนด มากที่สุด ชำระเต็มจำนวน มากที่สุด และชำระต่ำกว่า 100 บาท มากที่สุด

คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม สามารถพิจารณาองค์ประกอบแต่ละด้านได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี รายด้านและในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.64	1.16	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.97	0.58	มาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.51	1.44	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.91	0.67	มาก
5. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	2.78	1.07	ปานกลาง
รวม	3.58	0.69	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการชำระภาษีกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในรูปแบบความสัมพันธ์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Chi-square) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการชำระภาษีกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี

พฤติกรรม การชำระภาษี	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้									
	ความเป็น รูปธรรมของ บริการ		ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้		การตอบสนอง ความต้องการ ของผู้รับบริการ		การให้ความ เชื่อมั่นแก่ ผู้รับบริการ		การเอาใจใส่ ต่อผู้รับบริการ	
	χ^2	p	χ^2	p	χ^2	p	χ^2	p	χ^2	p
ประเภทภาษีที่ชำระ	17.17*	.05	7.66	.57	16.07	.19	14.28	.11	33.14**	.00
ระยะเวลาในการชำระภาษี	12.30**	.01	10.02*	.02	3.31	.35	9.37*	.05	.65	.96
การแบ่งจ่ายชำระภาษี	1.25	.74	16.19**	.00	4.72	.19	3.38	.50	2.63	.62
จำนวนเงินภาษีที่ชำระ	12.56	.18	19.78*	.02	18.40	.10	21.34**	.01	29.32**	.00

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการชำระภาษี กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

1. พฤติกรรมการชำระภาษี ประเภทภาษีที่ชำระ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านระยะเวลาในการชำระภาษี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านการแบ่งจ่ายชำระภาษี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านจำนวนเงินภาษีที่ชำระ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมมากขึ้น จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภารัตน์ (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล ผลการวิจัย พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ลักษณะที่สัมผัสได้ การตอบสนองลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยความสะดวก การติดต่อสื่อสาร การเข้าใจลูกค้า ความสามารถ ความสุภาพและเป็นมิตร อยู่ในระดับสูง

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการชำระภาษีของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการชำระภาษี ประเภทภาษีที่ชำระ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านระยะเวลาในการชำระภาษี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านการแบ่งจ่ายชำระภาษี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พฤติกรรมการชำระภาษี ด้านจำนวนเงินภาษีที่ชำระ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าประชาชนจะมาชำระภาษีทันตามกำหนด เต็มจำนวนมีความสัมพันธ์กันกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น การจะพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ควรจะต้องมีการวางนโยบายการให้ชัดเจน โดยการประชุมชี้แจง เพื่อให้รับนโยบายการปฏิบัติที่เป็นไปในทางเดียวกัน ไม่ให้เกิดปัญหาจากพฤติกรรมชำระภาษีของผู้รับบริการ จะทำให้การปฏิบัติงานมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน ประสานสัมพันธ์กัน ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง จะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

สรุปผลการวิจัย

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในภาพรวมและรายข้อส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ป้ายประชาสัมพันธ์ออกจากรับบริการยังไม่ชัดเจน ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางเสียงตามสายและประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางสื่อวิทยุ ส่วนในเรื่องของความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารนั้น ควรจัดหาสถานที่ ตู้จัดเก็บเอกสารอย่างพอเพียง จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่เพื่อรอการตรวจสอบเอกสารย้อนหลังเพื่อให้ผู้ชำระภาษีเข้าใจกระบวนการทำงานของ

เจ้าหน้าที่ ทำให้การให้บริการ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ก่อนถึงระยะเวลาชำระภาษีให้มากขึ้น รอคิวนาน ควรมีกิจกรรมทำระหว่างรอชำระภาษีเพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย เช่น มุมหนังสือ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการติดตามงานให้เป็นระยะ และเมื่อพิจารณาในภาพรวมแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก แต่ยังส่วนที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงคือ การวางแผน การประสานงานระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบล และประชาชนยังไม่เพียงพอ ต้องมีการวางแผนให้ดีขึ้น และการทำงานยังไม่เข้าถึงประชาชน ควรปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเกี่ยวกับรายได้ของท้องถิ่นให้ทันสมัยชัดเจน

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ที่เป็นระบบไม่ซับซ้อนไว้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก แต่ยังส่วนที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงคือ ควรจัดทำคำสั่งแบ่งงาน คำสั่งมอบหมายงาน และคำสั่งปฏิบัติหน้าที่แทนให้ชัดเจนเพื่อการบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงควรแจกแผ่นพับเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ขั้นตอนการชำระภาษี กำหนดระยะเวลาการรับชำระภาษี อย่างชัดเจน

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการกำหนดระยะเวลาให้บริการที่ชัดเจน เมื่อพิจารณาในภาพรวมแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก แต่ยังส่วนที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงคือ ควรให้มีการให้บริการในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ควรมีมาตรการจูงใจในการให้ประชาชนเต็มใจชำระภาษี เช่น การจัดทำโครงการภาษีคืนกำไรโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง จากวิทยากรเฉพาะด้าน

ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน เมื่อพิจารณาในภาพรวมแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำเป็นส่วนที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงคือ ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควรจัดให้มีบริการอินเตอร์เน็ตให้ประชาชนได้เข้ามารับรู้ถึงข่าวสาร รวมไปถึงตัวเจ้าหน้าที่ขององค์กรด้วยควรปรับปรุงโครงสร้างภาษีให้เป็นระบบสามารถจัดเก็บได้ถูกต้องและเป็นธรรม ไม่มีความซับซ้อนในการปฏิบัติงานผู้บริหารท้องถิ่นควรดำเนินการประชุมชี้แจงประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนก่อนการดำเนินการเก็บภาษีในแต่ละปี

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมชำระภาษีของผู้รับบริการมีกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ควรจะมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ควรจะต้องมีการวางนโยบายการให้ชัดเจน โดยการประชุมชี้แจง เพื่อให้รับนโยบายการปฏิบัติที่เป็นไปในทางเดียวกัน ไม่ให้เกิดปัญหาจากพฤติกรรมชำระภาษีของผู้รับบริการ จะทำให้การปฏิบัติงานมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน ประสานสัมพันธ์กัน ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่องจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จึงสุวดี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประนอม คำผา ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาและเอาใจใส่ตรวจสอบงานวิจัยเพื่อให้ได้ความสมบูรณ์ทุกขั้นตอน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ อนึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณองค์การบริหารส่วนตำบลนากระแซง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ทุนการศึกษา ขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวทุกวงค์ ที่คอยเป็นกำลังใจในการศึกษาจนกระทั่งผู้วิจัยสามารถทำการวิจัยในครั้งนี้ได้สำเร็จ และขอขอบคุณพนักงานทุกท่านในสังกัดคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่านที่ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้และประสบการณ์จากการทำหน้าที่ในการทำงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ท้องถิ่นอำเภอเหล่าเสือโก้ก. (2557). จำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษี. อุบลราชธานี: ท้องถิ่นอำเภอเหล่าเสือโก้ก.
- ทองใบ สุดซารี. (2551). การวิจัยธุรกิจ : ปฏิบัติการวิจัยนอกเหนือตำรา. คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปริญญา นาคฉัตรีย์. (2557). องค์การบริหารส่วนตำบล : การบริหารจัดการมิติใหม่. (ออนไลน์) (อ้างเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2557) จาก <http://sakonpwo.8k.com/sara/oboto.htm>
- สุภารัตน์ วัชรชัยสมร. (2549). คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

