

คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดพะเยา

The Service Quality of Tax Collection and Fees of Phayao
Province Administrative Organization

มาลินี วัชรวรภานต์ *ณภัทร วิทน้อย* สุลีมาศ คำมุง* ธนนันท์ ทองเลิศ*

Malinee Watcharaworakarn* Napat Wikhanoi* Suleemas Kummung *

Thananan Thonglert*

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*

Pacific Institute of Management Science *

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนผู้เสียภาษีในอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จำนวน 201 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test หรือวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการรู้จักและเอาใจใส่ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบการคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและพิจารณาเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม, องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

Abstract

The purpose of this study was (1) to study the service quality of tax collection and fees of Phayao Province Administrative Organization, 2) to compare the personal factors with the service quality of tax collection and fees of Phayao Province Administrative Organization. The samples used for the research were 201 taxpayers in Muang Phayao District, by using questionnaires for collecting data. Percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test with One-Way ANOVA were applied in the analysis.

The finding revealed that the service quality of tax collection and fees of Phayao Province Administrative Organization in overall was high level, considering each factor, all factors were high level. The average sort descending order, as follows: service mind, reliability, responsiveness, confidence, tangibility, and service official. The result of comparing the service quality of tax collection and fees of Phayao Province Administrative Organization with personal factors in terms of gender, in overall and considering each aspect was not different. On the other hand, age, education level, monthly income was statistically significant difference at a 0.05 confidence level.

Keywords: Service Quality, Tax Collection and Fees, Phayao Province Administrative Organization

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ถึงมาตรา 254 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 ส่วนที่ 6 การคลังท้องถิ่น มาตรา 64 ถึงมาตรา 67 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดเก็บรายได้ให้เพียงพอในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สามารถจัดเก็บรายได้ให้เพียงพอให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นและเหมาะสม การจัดทำงบประมาณประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้พิจารณาฐานะการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความจำเป็นที่ต้องใช้จ่ายเงินงบประมาณ การจัดเก็บรายได้ในปีงบประมาณนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 หมวด 5 การงบประมาณและการคลัง มาตรา 73(1) ถึง (10) องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้จากภาษีอากร, ค่าธรรมเนียม, ค่าปรับและใบอนุญาต, รายได้จากทรัพย์สิน, รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัด, รายได้จากการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด, พันธบัตรหรือเงินกู้, เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่าง ๆ เงินอุดหนุนหรือรายได้อื่นตามที่มิใช่กฎหมายบัญญัติให้เป็นขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 24 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจมีรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียมและเงินรายได้ ดังต่อไปนี้ (1) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียมที่ใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัด โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกินลิตรละสิบสตางค์สำหรับน้ำมันและกิโลกรัมละไม่เกินสิบสตางค์สำหรับก๊าซปิโตรเลียม (2) ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตจังหวัดโดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมไม่เกิน

มวนละสิบสตางค์(10) ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยออกข้อบัญญัติเรียกเก็บจากผู้พักในโรงแรมตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรม

ไทยมีการกระจายอำนาจทางการคลังมาเป็นเวลากว่าทศวรรษนับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ต่อเนื่องมาจนถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันและมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายฉบับต่าง ๆ ที่ทำให้อำนาจในทางภาษีอากรแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลับมิได้เป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นเท่าที่ควร เนื่องจากท้องถิ่นไม่สามารถจัดหาแหล่งรายได้ของภาษีแต่ละประเภทได้ตามความต้องการของท้องถิ่น รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นในทางภาษียังไม่ครอบคลุมทั้งหมด (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2554)

การพัฒนาความสามารถทางการคลังของท้องถิ่น ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญคือการพัฒนาศักยภาพในการจัดหารายได้ และการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำที่เหมาะสม ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการจัดหารายได้นั้นหมายถึงการที่ท้องถิ่นมีความสามารถในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ โดยการกระตุ้นการนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ การหารายได้ในรูปแบบค่าธรรมเนียม ท้องถิ่นจะสามารถรับใช้และให้บริการสาธารณะได้มากขึ้น ย่อมขึ้นอยู่กับว่ามีรายได้เพียงพอแก่การบำรุงท้องถิ่น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีรายได้น้อย และฐานะการคลังยังไม่ดีแล้ว จะต้องพึ่งหรือขอรับการอุดหนุนจากรัฐบาลอยู่เรื่อยๆก็จะถูกควบคุมจากส่วนกลาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งสิ้น 9 อำเภอ ซึ่งรายได้ที่ได้ดำเนินการจัดเก็บเองในแต่ละปีไม่เพียงพอในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยจากผู้ประกอบการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการนำรายได้มาใช้ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานงานวิจัย

ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียม ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม ในเขตจังหวัดพะเยา จำนวน 414 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 201 คน โดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan

ขอบเขตเนื้อหา

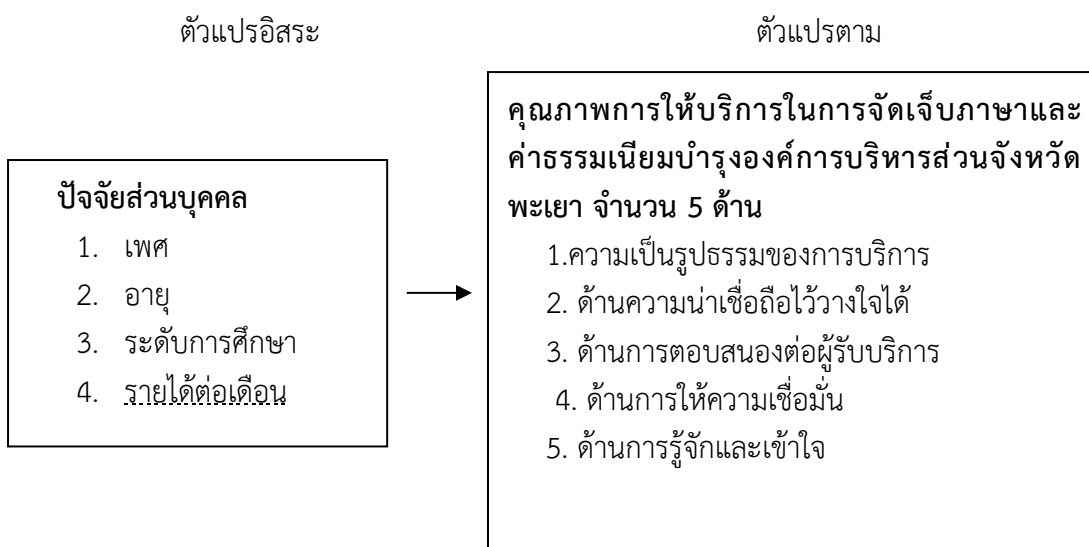
ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียม ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม ในเขตจังหวัดพะเยา จำนวน 5 ด้าน คือ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น 5. ด้านการรู้จักและเข้าใจ

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนกันยายน 2565

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการมาประยุกต์ใช้ และประมวลเป็นกรอบแนวคิดการทำวิจัย ดังแผนภาพต่อไปนี้



ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมให้เหมาะสมกับบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
2. เป็นข้อเสนอเชิงนโยบายให้กับผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย แบบสอบถามทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (Checklist) แบบสอบถามประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับน้ำมันเบนซินและน้ำมันที่คล้ายกัน น้ำมันดีเซลและน้ำมันที่คล้ายกัน ก๊าซปิโตรเลียม ภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับยาสูบ ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม ในเขตจังหวัดพะเยา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบสอบถามแบบปลายเปิดสำหรับการแสดงความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (Open-end) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย () และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential) ได้แก่ (t-test) และ (F-test) หรือวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยหาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย IOC (Index of Item-Objective Congruence) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ≥ 0.50 ขึ้นไป และนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของคอนบาค (Conbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 86.10 เพศหญิง ร้อยละ 13.80 จำแนกตามอายุส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 62.20 รองลงมาคือ 41 – 50 ปี ร้อยละ 19.40 และต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 14.90 และกลุ่มอายุที่มีน้อยที่สุดคือ 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 3.50 จำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปวส./ปวท./อนุปริญญา ร้อยละ 51.70 รองลงมา คือ ปริญญาตรี 36.34, ปวช./มัธยมศึกษา ร้อยละ 7.50 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา ร้อยละ 2.50 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.00 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 58.20 รองลงมา คือ รายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 24.40 รายได้ 30,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 10.90 และกลุ่มรายได้ที่มีน้อยที่สุดคือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 6.50 ตามลำดับ
2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยหาค่าเฉลี่ย () และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตาราง

ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.67	0.42	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.26	0.40	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	3.91	0.49	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	3.80	0.46	มาก
5. ด้านการรู้จักและเอาใจใส่	4.27	0.41	มาก
รวม	3.98	0.22	มาก

จากตาราง พบว่าคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการรู้จักและเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x} = 4.26$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{x} = 3.91$) ด้านการให้ความเชื่อมั่น ($\bar{x} = 3.80$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.67$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สามารถสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า สถานที่ในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ ให้อำนวยต่อการรองรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและค่าธรรมเนียมฯ อยู่ในระดับมาก ระบบฐานข้อมูลและระบบเอกสารของ อบจ.พะเยามีมาตรฐานอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคืออบจ.พะเยามีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือเจ้าหน้าที่มีหัวใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ ได้ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีทีมงานเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคให้แก่ผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ อยู่ในระดับมากที่สุด เอกสารที่ใช้สำหรับการยื่นชำระภาษีและค่าธรรมเนียมมีเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคืออัตราภาษีและค่าธรรมเนียมฯ ที่ อบจ.พะเยาจัดเก็บมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ด้านการให้ความเชื่อมั่น คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคืออบจ.พะเยามีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ อยู่ใน

ระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความประทับใจ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องภาษีและค่าธรรมเนียม เป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการรู้จักและเอาใจใส่ คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก อบจ.มีการสำรวจความต้องการของผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ ที่เปลี่ยนแปลงไป อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความพร้อมที่จะปรับตัวและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ อยู่ในระดับมาก อบจ.มีการจูงใจให้เกิดการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน, คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการรู้จักและเอาใจใส่ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สามารถสรุปผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่ามีสถานที่ในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯเอื้ออำนวยต่อการรองรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการ และเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและค่าธรรมเนียม สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ถูกคาดหวังจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก

ด้านการตอบสนอง คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ อบจ.พะเยา มีทีมงานในการให้ความช่วยเหลือการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมตลอดเวลา

มีเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยการตอบคำถามหรือนำเอกสารที่ต้องใช้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยการตอบคำถามหรือนำเอกสารที่ต้องใช้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียม สอดคล้องกับแนวคิดของวิชาญ ฤทธิรงค์. (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแห่ง. 2553). ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ คือ พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า ชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด มีการพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา และให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

ด้านการให้ความเชื่อมั่น คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา สอดคล้องกับแนวคิด สอดคล้องกับธิดารัตน์ อินทร์น้อย. (2558). ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูซาง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูซาง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ต้องมีการสร้างความเชื่อมั่น และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการรู้จักและเอาใจใส่ คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่ามีการสำรวจความต้องการของผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ ที่เปลี่ยนแปลงไป มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมฯ สอดคล้องกับแนวคิดของ เบอร์รี่และพาราซูราแมน(Berry, L. L. & Parasuraman, 1990) กล่าวถึงคุณภาพการบริการทั่วไปว่ามีเกณฑ์ที่มักใช้ในการพิจารณาคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ คือ ความไว้วางใจ เป็นความไว้วางใจได้มาตรฐานและบริการจะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์การจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่แรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ การเข้าถึงได้ เป็นการเข้ารับบริการด้วยความสะดวก และคล่องตัว ความสุภาพ หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม ให้ความเอาใจใส่กับลูกค้า และแสดงความเป็นมิตรเมื่อติดต่อกับลูกค้า ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า การให้ความเชื่อมั่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับชวณพิศ พันธุ์โคตร. (2556). ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสีทอง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผลการเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

และกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับธิดารัตน์ อินทร์น้อย (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับธิดารัตน์ อินทร์น้อย (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ควรมีการจัดทำโครงการ จัดเก็บภาษีเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษีมากขึ้น
2. ด้านการตอบสนอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการชำระภาษีและค่าธรรมเนียม ลดขั้นตอนการชำระให้เร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา
2. ควรวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา เชิงคุณภาพ

บรรณานุกรม

- วีระศักดิ์ เครือเทพ (2554). **ประเด็นท้าทายการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย**. วารสารสถาบันพระปกเกล้า9, (1 ม.ค.- เม.ย.) : 159-88
- ชวนพิศ พันธุ์โคตร (2556). **คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีทวน จังหวัดอุบลราชธานี**. บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ธิดารัตน์ อินทร์น้อย. (2558). **คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอภูซำปูน จังหวัดอุบลราชธานี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, 6 เมษายน 2560, หน้า 1-90
- พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 ส่วนที่ 6 การคลังท้องถิ่น มาตรา 64 ถึงมาตรา 67. **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 135 ตอนที่ 27 ก.
- พระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 กำหนดว่ารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ของรายได้รัฐบาลภายในปี 2549.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- สามารถ ยิ่งกำแหง. (2553). **แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านหินปล่องในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา**. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา. (2564). **ผู้เสียภาษีบำรุงค่าธรรมเนียมองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา**. เอกสารอัดสำเนา.
- Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1990). **Delivering QualityService**. New York: Free Press.