

**คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชน
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**
Public's perceptions on the service quality of tax payment in Khok Lamphan
sub-district administrative organization, Muang district, Lop Buri province

สุวรรณนา พานิช¹ กุลชลี พวงเพชร²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีและ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการชำระภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 359 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.864 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยการทดสอบด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจได้ ด้านความเข้าถึงจิตใจ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ
2. คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการชำระภาษี มีคุณภาพการให้บริการชำระภาษีไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ชำระภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน

Abstract

The purposes of this research were to study the Public's Perceptions on the Service Quality of Tax Payment in Khok Lamphan sub-district administrative organization, Muang district, Lop Buri province and to compare the Public's Perceptions on the Service Quality of Tax Payment classified by gender, age, education level, occupation, monthly income, and types of tax payment. The samples used in this study

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

² อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

were 359 people at Khok Lamphan sub-district selected by quota sampling. The research instruments used in this research was a questionnaire with reliability of 0.864. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, S.D., one-way ANOVA, t-test, and Fisher ' s least – significant difference (LSD)

The findings were as follows:

1. The public' s perceptions on the service quality of tax payment as a whole was at a high level. When considered in descending order, there were immediate responsiveness, reliability, confidence, mental understanding and tangible objects respectively.
2. The comparison of the public's perceptions on the service quality of tax payment classified by gender, age, educational level, monthly income, and types of tax payment was not different.

Keywords: service quality, tax payment, Khok Lamphan sub-district administration organization

ความเป็นมาของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 นับเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของไทยที่มีการบัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมในหลายมาตรา ดังที่บรรจุไว้ในหมวด 4 มาตราที่ 73 กำหนดไว้ว่าบุคคลมีหน้าที่รับราชการทหารช่วยเหลือในการป้องกัน และบรรเทาภัยพิบัติสาธารณภัยเสียภาษีอากรช่วยเหลือราชการ รับการศึกษา พื้ทักษ์ ปกป้อง และสืบสานศิลปวัฒนธรรมของชาติและภูมิปัญญาท้องถิ่นและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติและ หมวด 5 มาตราที่ 78 กำหนดไว้ว่ารัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืนโดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญจัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน

เหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศและสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ มีการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น พัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐนำไปปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานของการให้บริการราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2550)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นหน่วยงานที่

ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนในระดับรากหญ้ามากที่สุด ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และได้รับเงินจัดสรรจากส่วนราชการอื่นเงินอุดหนุนจากรัฐบาลทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล และแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงินในการบริหารงาน และดำเนินงานตามหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ฐานะทางด้านการเงิน การคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ในการบริหารงาน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่ไม่เพียงพอกับรายจ่ายเนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่การชำระภาษี ความด้อยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม การจัดสรรรายได้จากส่วนกลางไม่เหมาะสม และข้อจำกัดของแหล่งรายได้จึงมีความพยายามทุกวิถีทางทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและเพิ่มรายได้ประเภทต่างๆ ให้แก่ท้องถิ่นให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะพัฒนาขีดความสามารถในการตอบสนองของความต้องการสาธารณะและแก้ปัญหาต่างๆ ท้องถิ่น (โกวิท พวงงาม, 2552)

ปัญหาที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน คือ การขาดความน่าเชื่อถือของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน มีการให้ข้อมูลหรือชี้แจงรายละเอียดไม่ชัดเจน การเขียนใบคำร้องชำระภาษี การตอบสนองการให้บริการผู้มาชำระภาษีสล่าช้า เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน จึงทำให้ผู้มาชำระภาษีขาดความมั่นใจในการคำนวณค่าภาษีรายปี นอกจากนี้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ไม่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้ปฏิบัติงานได้ไม่เต็ม

ความสามารถเจ้าหน้าที่ขาดการเอาใจใส่ผู้มาชำระภาษี และสถานที่การรับบริการอยู่ห่าง

จากชุมชนที่ประชาชนอาศัยอยู่ จึงไม่สะดวกในการเดินทางมาชำระป้ายแสดงจุดการรับบริการเสียภาษีไม่ชัดเจน ประชาชน ผู้ประกอบการ ผู้บริหารแต่ละชุดมีมุมมองและนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาไม่ครอบคลุมและครบถ้วนใช้บุคลากรไม่ตรงกับงาน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพานขาดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการค้างชำระภาษี คือไม่สามารถเก็บภาษีได้ตามกำหนดระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด (ศิริภัสร์ เกียรติหมอ, 2556)

จากสภาพและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน จึงเห็นความสำคัญและจำเป็นต้องศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อก่อให้เกิดการบริการที่ตอบสนองความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการจากการมารับบริการชำระภาษี เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการชำระภาษี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี ในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี ในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการชำระภาษี

สมมติฐานในการวิจัย

คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี ในทัศนคติของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการชำระภาษี

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทของการชำระภาษี

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี ในทัศนคติของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว 3) ด้านความมั่นใจได้ 4) ด้านการเข้าถึงจิตใจ และ 5) ด้านลักษณะทางกายภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มาชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 3,502 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน, 2556)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่มาชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน ซึ่งมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน จากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ได้ขนาด

ตัวอย่าง จำนวน 359 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling)ตามจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน (ช่วงเดือน มีนาคม – เมษายน ปี 2559)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้มาตราวัดแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการชำระภาษี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี ในทัศนคติของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน ตามกรอบแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2552) ประกอบด้วย 5 ด้าน 1) ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว 3) ด้านความมั่นใจได้ 4) ด้านการเข้าถึงจิตใจและ 5) ด้านลักษณะทางกายภาพโดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับคุณภาพ 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการแนะนำต่อกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แนะนำวิธีการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างเดือน มีนาคม – เมษายน ปี 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความ

สมบรูณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มากำหนดรหัสและลงรหัสข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป

2. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี ในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน ดังนี้

2.2.1 ตรวจสอบการให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ โดยวิธีการแจกแจงความถี่ หาร้อยละ และนำมาเสนอในรูปตารางประกอบ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี ในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน โดยการวิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี ในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดระดับของเบสท์ (Best) ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี ในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ถ้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 359 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 66.85 อายุ 41-50 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.54 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. จำนวน 89 คน และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 119 คิดเป็นร้อยละ 33.15 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 45.96 และเสียภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี
ในทัศนคติของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
โคกกล้าพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีใน
ทัศนคติของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
โคกกล้าพานอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรีด้านภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ รับชำระภาษี	ระดับคุณภาพการบริการ		
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว	4.56	1.19	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.54	0.60	มากที่สุด
3. ด้านความมั่นใจได้	4.49	0.84	มาก
4. ด้านความเข้าถึงจิตใจ	4.36	0.46	มาก
5. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	4.26	0.44	มาก
ภาพรวม	4.44	0.36	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการ
รับชำระภาษีในทัศนคติของประชาชนในเขตองค์การ
บริหารส่วนตำบลโคกกล้าพานอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
มากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้าน
ความน่าเชื่อถือด้านความมั่นใจได้ด้านความเข้าถึง
จิตใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นการ
เปรียบเทียบการคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีใน
ทัศนคติของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
โคกกล้าพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีจำแนกตาม เพศ
อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ
ประเภทของการชำระภาษีดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ค่าสถิติ	p.	ผลการทดสอบ
1. เพศ	0.661	.509	ไม่สอดคล้อง
2. อายุ	1.898	.130	ไม่สอดคล้อง
3. ระดับการศึกษา	1.571	.182	ไม่สอดคล้อง
4. อาชีพ	1.779	.133	ไม่สอดคล้อง
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.403	.242	ไม่สอดคล้อง
6. ประเภทของการชำระ ภาษี	2.751	.065	ไม่สอดคล้อง

จากตารางที่ 2 พบว่า การคุณภาพการ
ให้บริการรับชำระภาษีในทัศนคติของประชาชนในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมือง
จังหวัดลพบุรีจำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษา
อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการชำระ
ภาษี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการรับชำระ
ภาษีในทัศนคติของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วน
ตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มี
ประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนคติ
ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน
อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านใน
แต่ละด้าน สามารถอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า คุณภาพการ
ให้บริการรับชำระภาษีในทัศนคติของประชาชนในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมืองลพบุรี
จังหวัดลพบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่
สอดคล้องกับงานวิจัยของปริมปภา วงศ์คำตา (2554)

ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับปานกลางการที่คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีด้านความน่าเชื่อถือในทัศนะของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพานอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโคกลำพานมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี จึงมีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้รับมาบริการ

1.2 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่า คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปริมภา วงศ์คำตา (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการตอบสนองอยู่ในระดับ ปาน กลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์ประภา บั ว สด (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการการจ้ดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจี้ว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ใน ระดับปานกลางการที่คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษี ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วในทัศนะของประชาชนใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพานอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโคก ลำพาน มีนโยบายให้พนักงานสร้างมนุษยสัมพันธ์และ บริการอย่างทันท่วงทีให้แก่ผู้รับมาบริการ และพนักงานก็ ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

1.3 ด้านความมั่นใจได้ พบว่า คุณภาพการ ให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี

จังหวัดลพบุรีภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยทิพย์ประภา บั ว สด (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการการจ้ดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านจี้ว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ด้านความมั่นใจได้ อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของปริมภา วงศ์คำตา (2554) ศึกษาคุณภาพ การให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วน ตำบลสำโรง อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี ด้าน ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลางการที่ คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีด้านความมั่นใจได้ ในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โคกลำพานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมี ประสบการณ์ในการทำงานและมีความละเอียดถี่ถ้วน ในการตรวจสอบใบเสร็จรับเงินทำให้เกิดความผิดพลาด น้อยผู้มารับบริการจึงมีความมั่นใจของพนักงาน

1.4 ด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่า คุณภาพการ ให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของวิศนา ทับทิม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับ มากการที่คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีด้านการ เข้าถึงจิตใจในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกลำพานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงาน เป็นคนพื้นที่ในตำบลโคกลำพานทำให้มีความใกล้ชิด และสนิทสนมแก่ผู้มารับบริการและเข้าถึงจิตใจความ ต้องการของผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

1.5 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง ลพบุรี จังหวัดลพบุรีภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของนภาพร จุฑาบุตร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง การที่คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีด้านลักษณะทางกายภาพในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่รับบริการชำระภาษีมีความสะดวกสบายแบ่งเป็นสัดส่วนและนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาในการบริการ ทำให้ผู้มารับบริการได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์และการให้บริการอย่างชัดเจน

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการชำระภาษีในด้านภาพรวม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีจำแนกตามเพศ ในด้านภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปริมปภา วงศ์คำตา (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชากรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี ที่จำแนกตามเพศ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีจำแนกตาม

อายุ ในด้านภาพรวม ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของมุสดี แสนเสนาะ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการงานจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบจำแนกตามอายุพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.3 คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านภาพรวม ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปริมปภา วงศ์คำตา (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน

2.4 คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีจำแนกตามอาชีพ ในด้านภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของมุสดี แสนเสนาะ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการงานจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน จำแนกตามอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในด้านภาพรวม ไม่แตกต่างกันซึ่ง

ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปริมปภา วงศ์คำตา (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทของการชำระภาษี ในด้านภาพรวม ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของทิพย์ประภา บัวสด (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการจัดการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประเภทของการชำระภาษีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

1. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างชัดเจนน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ

2. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นต่อผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ

3. ด้านความมั่นใจได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ออกไปเสิร์ฟเงินทุกครั้งมาชำระภาษี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำอธิบายแก่ผู้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาเมื่อผู้มารับบริการต้องการคำแนะนำในการชำระภาษี ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง

4. ด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้มาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพมีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นจากผู้มารับบริการด้วยความตั้งใจ

5. ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่เหมาะสมและทันสมัย มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนในการให้บริการ มีป้ายบอกจุดและขั้นตอนที่ให้บริการอย่างชัดเจน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ

6. ด้านภาพรวม พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน อำเภอเมือง

จังหวัดลพบุรี ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความมั่นใจได้ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการชำระภาษี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศชาย และเพศหญิง ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจได้มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ .05

5. คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

6. คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประเภทของการชำระภาษีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีในทัศนะของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอจากค่าเปรียบเทียบน้อยไปมากดังต่อไปนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ จากผลการศึกษาพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพานเป็นองค์กรขนาดเล็ก ทำให้เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบได้ เพราะฉะนั้นเจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องทำงานหลายหน้าที่ ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกล้าพาน ควรปลูกจิตสำนึกให้พนักงานมีความซื่อสัตย์ และมีความภาคภูมิใจในหน้าที่ของตนเอง

2. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จากผลการศึกษาพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นต่อผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ เนื่องจากพนักงานบางท่านเป็นเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในตำบลเดียวกันกับผู้ที่มาใช้บริการ จึงไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นต่อผู้รับบริการและเต็มใจในการให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วน

ตำบลโคกลำพาน ควรเพิ่มการจัดการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะความรู้และหลักเกณฑ์รวมทั้งระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างปฏิภาณไหวพริบ และควรกระตุ้นให้พนักงานมีการ Service ในการให้บริการ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนอย่างรวดเร็ว

3. ด้านความมั่นใจได้ จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน ควรจัดอบรม และปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ตระหนักในหน้าที่ และมีการรักในงานบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจและการพูดจาและกิริยาที่นอบน้อมเพื่อประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด

4. ด้านการเข้าถึงจิตใจ จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นจากผู้มารับบริการด้วยความตั้งใจ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพานเป็นองค์กรขนาดเล็ก ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มารับบริการ ดังนั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน ควรมุ่งเน้นปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานเข้าใจในบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ และให้บริการด้วยรอยยิ้มและมีมิตรภาพกับประชาชนด้วยความเต็มใจ

5. ด้านลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน ยังไม่ได้จัดทำงบประมาณสำหรับที่จอดรถต่อผู้มารับบริการ ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพานควรจัดตั้งงบประมาณเพื่อจัดทำที่จอดรถให้เพียงพอและ

เหมาะสมต่อผู้มารับบริการในการมาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีกับองค์กรปกครองท้องถิ่นกับพื้นที่อื่น เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้ดีขึ้น

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในการบริการด้านอื่นๆ เพื่อนำมาประเมินตัวบุคคลและเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ราชการส่วนตำบล,กอง กรมการปกครอง. (2555).

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.

โกวิท พวงงาม. (2552). **การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** กรุงเทพฯ : วี.อินเตอร์ พรินท์.

ทิพย์ประภา บัวสด. (2555). **คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจิว อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

นภาพร จุฑานบุตร (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ปริมปภา วงศ์คำตา. (2554). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงอำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ผลสุดี แสนเสนาะ. (2556). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2550). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. กรุงเทพฯ: อสารักษาดินแดน กรมการปกครอง.

วิศนา ทับทิม. (2556). **คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2552). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศิริภัทร์ เกาวิหมอ. (2556). **เอกสารรายงานการประชุมประชาคมหมู่บ้าน พ.ศ. 2556**. ลพบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน.

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน. (2556). **แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ. 2556–2558)**. ลพบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลโคกลำพาน.