



คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก

อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

services quality of tax collection at Khao Khok Subdistrict Municipality.

Prakhon Chai District Buri Ram Province

ธัญวัฒน์ เทียนทอง¹ ดร.สุวรรณ เดชน้อย²

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 176 ราย สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (n) อัตราส่วนร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (x) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) ทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferentistic) คือ ค่า

t-Test และ F- test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 40 - 49ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพ เกษตรกร รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และผลการศึกษาทดสอบกับสมมติฐาน คือปัจจัยส่วนบุคคลสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์และปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ความคิดเห็น,ประชาชน, การให้บริการ

ABSTRACT

Research subject of : The level of services quality of tax collection and compare services quality of tax collection of Khao Khok Subdistrict Municipality. Prakhon Chai District Buri Ram Province Classified by personal factors such as gender, age, status, education level, occupation, monthly income level The population used in the study is the people who come to receive tax payment services from Khao Khok Subdistrict Municipality. Prakhon Chai District Buri Ram Province A study of

¹ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา



176 samples, randomly sampled. Use questionnaire as a tool for data collection The data were analyzed using descriptive statistics such as frequency (n), percentage (%), mean (x) and standard deviation (S.D.). Test the hypothesis. With inferential statistics (Inferentistic) is the t-Test and F-test set the statistical significance level of 0.05

The results of the research showed that Most of the respondents are female. Age between 40 - 49 years, education level Secondary or equivalent, working as a farmer, with average monthly family income of 5,001-10,000 baht and testing results with hypotheses. Is that personal factors relate to Opinions of the people towards the tax collection service of Khao Khok Subdistrict Municipality Prakhon Chai District Buriram province and different personal factors affect the opinion of the people about the tax collection service of Khao Khok Subdistrict Municipality, Prakhon Chai District. Buri Ram Province Differences were statistically significant at 0.05.

Key word : opinion, public, service

บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542ได้กำหนดอำนาจหน้าที่แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางกระจายอำนาจในการกระจายอำนาจบรรลุตามเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการอยู่ที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น กำหนดกรอบแนวคิดได้ 3 ด้าน (คู่มืออบรมโครงการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น,2549 :134) ดังนี้ 1) ด้านความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ รักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ การมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและความมั่นคงของชาติ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นภายใต้ระบบประชาธิปไตย 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการและการตรวจติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับการสาธารณสุขที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิมมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ

จากบทบัญญัติของกฎหมายที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจเพิ่มขึ้นจากเดิมนั้น ทำให้มีความจำเป็นที่ต้องใช้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากในการบริหารงานให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามสภาวะการณ์เศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป การคลังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นปัจจัยในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเรื่องการจัดหารายได้จึงมีความสำคัญมากในการที่จะช่วยให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก และความผาสุกให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้มากหรือน้อยนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับว่ามีรายได้เพียงพอในการบริหารงานท้องถิ่นหรือไม่หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ ไม่หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคง



รอรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว การพัฒนาคงเป็นไปอย่างล่าช้าและไม่เพียงพอต่อการบริหารท้องถิ่น ดังนั้นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่องค์กร บริหารส่วนตำบลจะต้อง ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น เร็วขึ้นมีคุณภาพมากขึ้น และบริการด้วย ความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการขั้นตอนในการเบิกงบประมาณ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ และองค์กรบริหารส่วนตำบลสามพระยาจะมีการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้เพียงพอและเหมาะสม โดยมีการเรียกเก็บภาษีอย่างเที่ยงตรง เป็นธรรม และเก็บภาษีโดยอัตรากาซีแต่ละประเภทไม่สูงเกิน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานในการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ,อายุ,สถานภาพ,ระดับการศึกษา,อาชีพ,รายได้ ที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก ที่แตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบล เขาคอก ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริการประชาชน และเป็นประโยชน์ผู้บริหารท้องถิ่นในการปรับปรุงการบริหารเทศบาลตำบลเขาคอก เพื่อสร้างความพอใจให้ประชาชน
2. ผลการศึกษาศึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้จากศึกษาศึกษา สามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้แบ่งขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีภายในเขตเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ (ที่มาจากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษีเทศบาลตำบลเขาคอก ประจำปี 2562) จำนวนทั้งหมด 313 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 176 ราย(จากตารางเลขสุ่มของทาโรยามาแน)

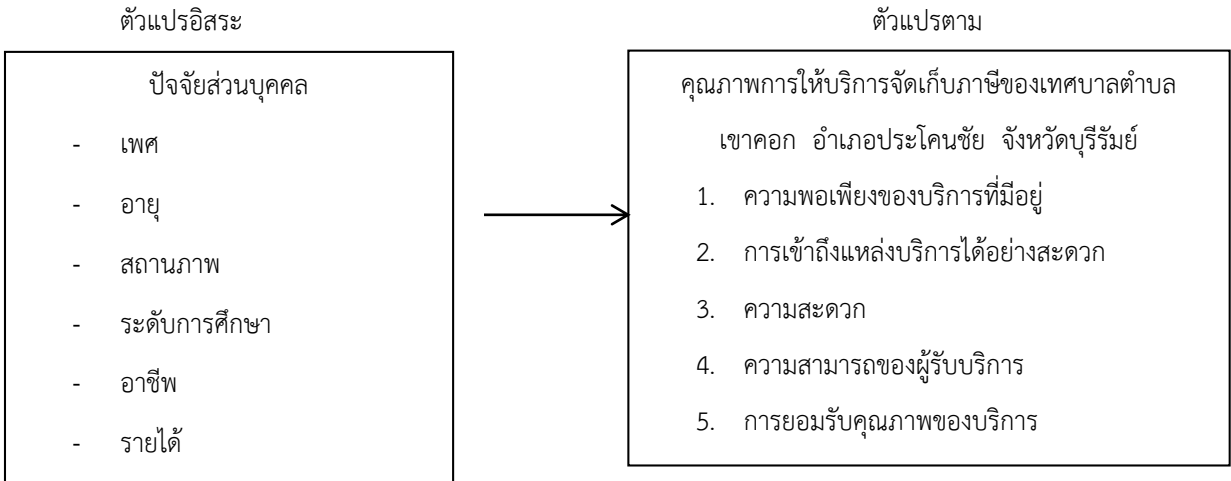
ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้การศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ นอกจากนี้ได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก

ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของ

ประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ รวม 6 เดือน คือ มกราคม พ.ศ. 2562 ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2562

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ทีมา เวอร์มา (Verma, 1975, p : 55

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้ ประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้ายในเขตเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ (ที่มาจากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษีเทศบาลตำบลเขาคอก ประจำปี 2561) จำนวน 176 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบักได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาคอกเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลตามความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ

อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าทดสอบค่าที (T-test และ F-test) พร้อมการบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะดังนี้
 - เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 117 คน (ร้อยละ 66.48) ที่เหลือเป็นชาย 59 คน (ร้อยละ 33.52)
 - อายุ พบว่า อายุ 40 -59 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 40.34) และอายุ 50 – 59 ปี จำนวน 57 คน (ร้อยละ 32.39) โดยกลุ่มอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 48 คน (ร้อยละ 27.27)
 - สถานภาพ พบว่า สมรส จำนวน 116 คน (ร้อยละ 62.91) และ เป็นโสด จำนวน 39 คน (ร้อยละ 22.16) โดยกลุ่มหม้าย/หย่าร้างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 21 คน (ร้อยละ 11.93)
 - ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับมัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3)จำนวน 72 คน (ร้อยละ 40.91) และประถมศึกษา จำนวน 61 คน (ร้อยละ 34.66) โดยกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มปริญญาตรี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.84) ตามลำดับ
 - อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 38 คน (ร้อยละ 21.59) และ พนักงานบริษัท จำนวน 37 คน (ร้อยละ 21.02) โดยมีกลุ่มรับจ้างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน (ร้อยละ 1.70)
 - รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 85 คน (ร้อยละ 48.30) และรายได้ 15,001 ขึ้นไป จำนวน 49 คน (ร้อยละ 27.84) โดยกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 42 คน (ร้อยละ 23.86) ตามลำดับ

2.ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

	\bar{X}	S.D.	ความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่	3.64	0.59	มาก	3
2. ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก	3.85	0.39	มาก	2
3. ด้านความสะดวก	3.40	0.59	ปานกลาง	4
4. ด้านความสามารถของผู้รับบริการ	3.24	0.64	ปานกลาง	5
5. ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ	4.39	0.54	มาก	1
ภาพรวม	3.70	0.55	มาก	

ผลระดับความคิดเห็นเป็นรายด้าน แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าด้านการยอมรับคุณภาพของบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 รองลงมา คือ 2.



ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85ด้านการเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4. ด้านความสามารถของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอกพบว่า เพศที่มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ระดับอายุที่ต่างกัน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่ต่างแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพของประชาชนต่างกัน พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอกที่ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 อาชีพต่างกัน พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 รายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 66.48 ชาย 59 ร้อยละ 33.52 มีอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 40.34 อายุ 50 – 59 ปี ร้อยละ 32.39 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.66 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 40.91 อนุปริญญา ร้อยละ 1.70 อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 21.59 พนักงานบริษัท ร้อยละ 21.02 รับจ้าง ร้อยละ 1.70 รายได้ 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 48 รายได้ 15,001 ขึ้นไป ร้อยละ 27.84 น้อยที่สุดคือ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 23.86 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ โดยภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการนำระบบคิว มากำหนดให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนการให้บริการ จากผู้ใช้บริการหากไม่ได้รับการบริการตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอกมีการให้บริการด้านกฎหมายมีความเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือ ข้อ 1 มีการให้บริการเสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอนโดยการติดต่อรับบริการเพียงจุดเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.27



ด้านการความสะดวก โดยรวมพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ห้องน้ำ สะอาด และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ ข้อ 3 การจัดสถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 สถานที่ให้บริการ สะอาด เรียบร้อย เป็นสัดส่วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

ด้านความสามารถของผู้รับบริการโดยรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2. มีการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมา คือ ข้อ 5. การให้บริการยึดประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ด้านการยอมรับคุณภาพของผู้บริการโดยรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ข้อ 2. ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5. มีการนำคำแนะนำและความคิดเห็นของประชาชนมาพัฒนา งานด้านบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

การอภิปรายผล

การศึกษา คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

ด้านความพอเพียงของการบริการ จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก มีการนำระบบคิวมากำหนดการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อชำระภาษีได้รับบริการอย่างรวดเร็ว และการให้บริการด้านกฎหมายมีความเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก หรือเลือกปฏิบัติสอดคล้องกับ **นุชิตา ทับศรี1, และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์ (2560)** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก จากศึกษาพบว่าการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือ มีการใช้ บริการเสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอนโดยการติดต่อรับบริการเพียงจุดเดียว เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา และมีตาราง จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการถูกต้องรวดเร็ว มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งสอดคล้อง กับ **ปาริฉัตร ภูตองลม (2559)** การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขามอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ความสามารถของผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในการทำงานที่ให้บริการมีการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง มีงานออกหน่วยให้บริการนอก สถานที่ มีการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับ **ฉัตรชัย สมวัฒน์ (2552)** ศึกษานโยบายการกระจายอำนาจการคลัง ศึกษาเฉพาะกรณีความสามารถในการจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ บริการ มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ มีการนำคำแนะนำและความคิดเห็นของประชาชนมาพัฒนา



งานด้านบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ นุจริณ วรย์สุภาพ (2559) ศึกษา เรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อสภาพในการจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้1) โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อสภาพในการจัดเก็บภาษีภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการนำเสนอผลการวิจัยมาเป็นแนวทางการพัฒนางานในด้านการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก ดังนี้ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาคอกทุกคนให้มีความเป็นเลิศในด้านบริการ ประชาชนทุกคนต้องได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายและมีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกันการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก ให้นั้นการให้บริการด้านตรงต่อเวลาไม่ควร ให้ประชาชนมาคอยเจ้าหน้าที่ และหากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ไม่อยู่ควรต้องมีผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนได้ความสะดวก สถานที่ให้บริการต้องมีความพร้อมทั้งด้านความสะอาดบรรยากาศในที่ทำงานและสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เพียงพอและสะอาดความสามารถของผู้รับบริการ การให้บริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มิใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดเมื่อใดก็ได้การยอมรับคุณภาพของบริการ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และควรรับฟังคำเสนอแนะจากผู้มารับบริการเพื่อจะได้นำคำแนะนำนั้นมาพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษา ครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะรายกรณีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านการให้บริการ 5 ด้าน เท่านั้น หากมีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนควรศึกษาในด้านอื่น ๆ อาทิเช่น นโยบายการให้บริการ การวางแผนการให้บริการ และการบริการเชิงรุก ฯลฯ
- 2) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพในเรื่องการพัฒนารูปแบบการ โดยหาผลสรุปในด้านการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- ชาติชาย ศรีศรีรักษ์ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559
- อรสา หนูกระแสร่ำ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของธนาคารออมสินสาขาจันทบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557
- อัมพพร นพรัตน์ ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของสถาบันพลศึกษา วิทยาเขตยะลา ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 2558
- พิสิทธิ์ อุดชาชนและคณะ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการ บริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน, 2559



- สมรรถชัย คັນธมาทน์ ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนตามหลักสูตรของ
สถาบันพลศึกษาในเขตภาคใต้ในปีการศึกษา 2555 วารสารคณะพลศึกษา ปีที่ : 16
ฉบับที่ : 1 เลขหน้า : 88-97 ปี พ.ศ.2556
- ษณกร ชาตีสวรรณ ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
เทศบาลเมืองสะเดา อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่,2558
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2543
- จิตติกร สิงห์พันธ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร
คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา,2557
- วันเพ็ญ ศรีมะโรงและคณะ ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร,2557
- เบญชญา แจ่งเวชฉาย คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS
ในกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,2559
- ณัฐพร ดอกบุญนาคและฐาปกรณีย์ ทองคำนุช การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยว
กรณีศึกษาชุมชนในตลาดร้อยปีสามชุก อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราช
มงคลสุวรรณ,2558
- ประพาฬ วงศ์สุบิน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น :
การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง มหาวิทยาลัย
ราชภัฏรำไพพรรณี,2558
- สาคร บุญส่ง ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาทม
จังหวัดกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี,2557
- ณัฐธิดา นาคาททอง,จีรวัฒน์ เจริญสุข ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม วิทยาลัยการเมือง
การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2557
- ยุพิน สรภูมิ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลเขวาสันธุ์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขต
ร้อยเอ็ด,2557
- Webster's new world dictionary. (1999). New York: Compact School the World.
- Hurlock, E. (1995). Adolescent development. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973).Statistic: An Introductory Analysis (3rded.). New York: Harper and Row.
- Millet, J. D. (1954). Management in the public service. New York: Mc.Grew-Hill Book.
- Oliver, P. E. (1993). Formal models of collective action. Annual Review of Sociology 19,271-300
- Wolman, B. B. (1978). Dictionary of Behavioral Science. Boston, MA.: PWS-Kent.