



คุณภาพการให้บริการงานการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

Service quality of revenue collection work at Sung Noen Subdistrict Administration Organization Krasang District, Buriram Province

ขวัญตา บุญปัญญา¹ ดร.สุวรรณ เดชน้อย²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 266 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ / ร้อยละ / ค่าเฉลี่ย / ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับ ตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป - 50 ปี อาชีพ เกษตรกร รายได้ 5,001 - 10,000 บาท/เดือน มีคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ระดับมาก คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน แสดงให้เห็นว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ มีคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพ, การให้บริการ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



ABSTRACT

The purpose of this study was to 1) To study the level of service quality of revenue collection at the Sung Noen Subdistrict Administrative Organization, Krasang District, Buri Ram Province 2) To compare the level of service quality of revenue collection at Sung Noen Subdistrict Administration Organization, Krasang District Buri Ram Classified by general information such as gender, age, occupation, and income. The population used in the research is the people who come to pay tax at the Sung Noen Subdistrict Administration Organization, Krasang District, Buriram Province. The sample consisted of 266 people. Questionnaires were used as a tool for data collection. And processed by the finished computer program, the statistics used are frequency / percentage / average / standard deviation In comparison, the t-test is used for variables that can be divided into 2 groups and One-way ANOVA is used for variables that can be divided into more than 2 groups. In case of differences are found, the paired tests will be conducted using the LSD (Least Significant Difference Test).) By specifying statistical significance at the level of .05

The study found that Sample Most of them are women aged 41 years or older - 50 years, farmer occupation, income 5,001 - 10,000 baht / month, quality of service, revenue collection of the Sub-district Administrative Organization, Sung Noen District, Krasang District, Buriram Province, high level of service quality Collect revenue from Sung Noen Subdistrict Administrative Organization, Krasang District, Buriram Province in 4 areas, which are the satisfaction levels in each aspect Show that Service process There are comments in High level has an average of 3.92, standard deviation is 0.55, followed by service personnel. With an average of 3.66, while the least of the mean was facilities. With an average of 3.51. The hypothesis test found that sex, age, occupation, and income have quality of revenue collection services of Sung Noen Subdistrict Administration Organization, Krasang District, Buriram Province. No different Statistical significance at the level of .05

Keywords: quality, service

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 62 รัฐต้องรักษาวินัยการเงินการคลังอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ฐานะทางการเงินการคลังของรัฐมีเสถียรภาพและมั่นคงตามกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ และได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกักดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561 มาตรา 31 รายได้ ได้แก่ รายได้แผ่นดิน และให้หมายความรวมถึงเงินที่หน่วยงานของรัฐจัดเก็บหรือได้รับไว้เป็นกรณีพิเศษ แต่มีกฎหมายบัญญัติให้นำไปใช้จ่ายเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้รายได้แผ่นดิน ได้แก่ เงินทั้งปวงที่หน่วยงานของรัฐจัดเก็บหรือ



ได้รับไว้เป็นกรรมสิทธิ์ และต้องนำส่งคลังตามมาตรา 34 มาตรา 32 การจัดเก็บรายได้แผ่นดินที่เป็นภาษีอากรจะกระทำ
ได้ก็แต่โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย และการยกเว้นหรือการลดภาษีอากรใด จะกระทำได้ก็แต่โดยอาศัยอำนาจตาม
กฎหมายที่ให้อำนาจจัดเก็บภาษีอากรนั้น จะกระทำได้ก็แต่โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นพนักงานส่วนตำบลที่ทำหน้าที่ในส่วนกองคลัง ของหน่วยงานแห่งนี้จึงมีความสนใจ
ที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ
ของผู้มาชำระภาษีปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินให้ได้ข้อมูล
ในการบริหารงานจัดเก็บรายได้เพื่อจะนำมาปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการงานจัดเก็บรายได้ให้มีการพัฒนาให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจและสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ
ให้มากที่สุด เพราะหากผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ก็จะนำไปสู่ความเต็มใจและยินยอม
ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

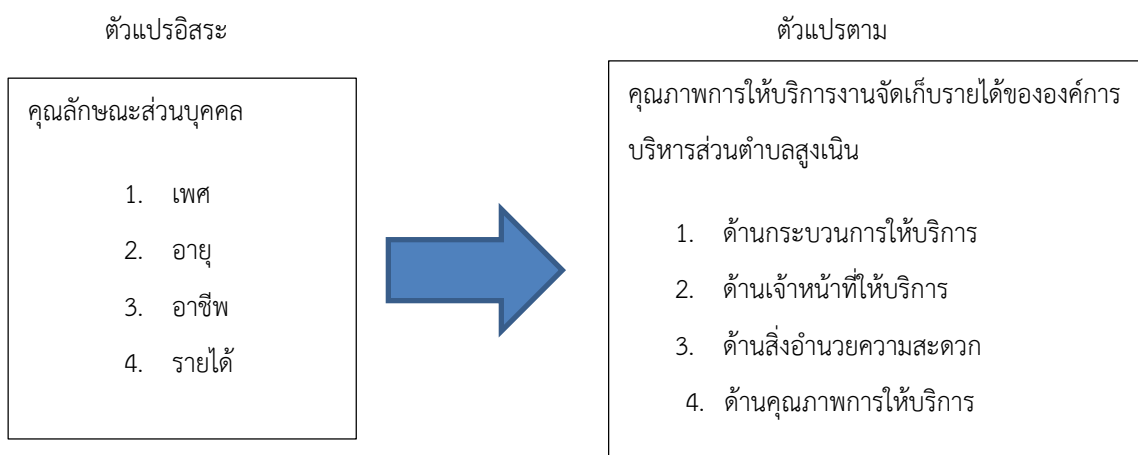
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอ
กระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอ
กระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

1. ขอบเขตด้านประชากรได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในข่ายผู้ชำระภาษี แก่องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน
อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์(ข้อมูลผู้เสียภาษีประจำปี2562ส่วนกองคลัง)จำนวนทั้งสิ้น 792คนรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น
266 คน
2. ขอบเขตพื้นที่ ทำการศึกษาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์
3. ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษานี้จะมุ่งศึกษาประเด็นคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน4 ด้าน สุนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 14) ด้านกระบวนการ
ให้บริการ,ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ,ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าตั้งแต่เดือนมกราคม2562-มิถุนายน2562
รวม 6 เดือน

กรอบแนวคิดของการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
ที่มา : สุนันทา ทวีผล, 2550 หน้า 14

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ การสุ่มจำนวนประชากรที่มารับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ในช่วงเดือน มกราคม –มิถุนายน 2562จำนวน 792 คน จากนั้นได้จำนวนดังกล่าวมาคำนวณตามสูตรของยามาเน่ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane,1973,หน้า 725 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์,2560,หน้า 71) ดังนี้ ได้จำนวน 266 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้คือแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้ ตอนที่ 2แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3ตอน คือตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุอาชีพและรายได้ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน ใน 4 ด้าน ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน โดยใช้สถิติ ความถี่/ร้อยละ/ ค่าเฉลี่ย/ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ในการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินโดยใช้สถิติ t - test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม



กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป

จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 ที่เหลือเป็นชาย 112 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1

จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 โดยกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และค้าขาย/รับจ้างทั่วไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้ 5,001 – 10,000 บาท/เดือน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 และรายได้ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 โดยกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ มากกว่า 20,000 บาท/เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

การประมวลผลข้อมูลเพื่อทราบระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งคำถามเป็น 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1.3 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.57 รองลงมา คือ ข้อ 1.5 มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1.1 การบริการต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.41

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา คือ ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2.1 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.51

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3.2 มีป้ายประกาศเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมา คือ ข้อ 3.1 และ ข้อ 3.4 สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและสวยงาม และสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3.5 การจัดสถานที่นั่งรอ ระหว่างรอการให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.39



ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4.1ความพึงพอใจด้านคุณภาพ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมา คือ ข้อ 4.3ความพึงพอใจด้านคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4.4ความพึงพอใจด้านคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35

3.ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศที่ต่างกันจะมีต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินอำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 อายุที่ต่างกันจะมีต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินอำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 อาชีพที่ต่างกันจะมีต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินอำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 รายได้ที่ต่างกันจะมีต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินอำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปข้อมูลทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 เป็นชาย 112 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 ช่วงอายุที่ใช้บริการ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 โดยกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และค้าขาย/รับจ้างทั่วไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนใหญ่รายได้ 5,001 – 10,000 บาท/เดือน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 และรายได้ 10,001 – 15,000 บาท/เดือน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 มากกว่า 20,000 บาท/เดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

1) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1.3 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.57 รองลงมา คือ ข้อ 1.5 มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1.1 การบริการต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.41

2) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา คือ ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2.1 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.51

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3.2 มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมา คือ ข้อ 3.1 และ ข้อ 3.4 สถานที่ให้บริการ



มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดและสวยงาม และสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 3.5 การจัดสถานที่นั่งรอ ระหว่างรอการให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.39

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4.1 ความพึงพอใจด้านคุณภาพ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมา คือ ข้อ 4.3 ความพึงพอใจด้านคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 4.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35

การอภิปรายผล

การศึกษา คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ในแต่ละประเด็นมีข้อสังเกตที่สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินอำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1.3 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.57 รองลงมา คือ ข้อ 1.5 มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 1.1 การบริการต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.41

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินอำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รองลงมา คือ ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 2.1 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 3.51

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินอำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3.2 มีป้ายประกาศ เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมา คือ ข้อ 3.1 และ ข้อ 3.4 สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาดและสวยงาม และสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 3.5 การจัดสถานที่นั่งรอ ระหว่างรอการให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.39

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนินอำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4.1 ความพึงพอใจด้านคุณภาพ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมา คือ ข้อ 4.3 ความพึงพอใจด้านคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อ 4.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการนำเสนอผลการศึกษามาเป็นแนวทางการพัฒนางานในด้านการบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ให้เน้นการให้บริการด้านตรงต่อเวลาไม่ควรให้ประชาชนมาคอยเจ้าหน้าที่และหากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ควรต้องมีผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนได้
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนให้มีความเป็นเลิศในด้านบริการ ประชาชนทุกคนต้องได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายและมีความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการต้องมีความพร้อมทั้งด้านความสะอาดบรรยากาศในที่ทำงานและสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เพียงพอและสะอาด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และควรรับฟังคำเสนอแนะจากผู้มารับบริการเพื่อจะได้นำคำแนะนำนั้นมาพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะรายการณ์คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ในด้านการให้บริการ 4 ด้าน เท่านั้น หากมีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในด้านอื่นๆ อาทิเช่น นโยบายการให้บริการ การวางแผนให้บริการ และการบริการเชิงรุก ฯลฯ
- 2) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพในเรื่องการพัฒนางานองค์กร โดยหาผลสรุปในด้านการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา เหมงศ์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่.
ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยา รุ่งเรือง. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์อาชีวศึกษา :
ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยพัฒนา. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลธนา ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ศักยภาพและทางเลือก
สู่อนาคต. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจตศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). ความถึงพอใจในการได้รับการบริการของประชาชน : ศึกษากรณี
งานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการปกครอง.



- ชินินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107) :
ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรม
การปกครอง. เทศบาล 88, 30 (กรกฎาคม), หน้า 11 – 14.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล :
ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหาร
รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2560). คู่มือการวิจัย การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์.
(พิมพ์ครั้งที่ 6). ม.ป.ม. : ม.ป.ท.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล
คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพคุณ ดิลกภรณ์. (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล
ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วย
ป้องกันรักษาป่า, จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิการพิมพ์.
- วรรณณี เดียววิเศษ. (2548). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
เทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ. 2548. ชลบุรี : สำนักปลัดเทศบาล
- วรรณชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขต
ทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3
(สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่

ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์

มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมร รักษาสัตย์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.