

คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก

วิวิศนา ทับทิม¹ ดร.อุษณีย์ เส็งพาณิชย์²

และผู้ช่วยศาสตราจารย์บุษบา หินเระว²

¹นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาการจัดการประยุกต์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

²อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 246 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที(t-test) การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเชี่ยวชาญ ด้านการเข้าถึงบริการได้ ด้านความกระตือรือร้น และด้านความเข้าใจลูกค้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

Service Quality of Revenue official Arunyk Municipality, Phitsanulok Province

Wiwisana Tabtim¹ Dr.Usanee Seangpanich²
and Assistant Professor Bussaba Hinthao²

Abstract

This research aims to study of service quality of Revenue official Arunyk Municipality, Phitsanulok province and compare them in terms of gender, education, and occupation. The population includes 638 elderly and 246 persons were sampled by systematic random sampling. Data analysis included Percentage, Arithmetic Mean, Standard Deviation, t-test (Independent Sample t-test), The F-Test (One way ANOVA) And test different methods of Scheffe pair (Scheffe's Method)..

The research result were that users of the service quality of Revenue official Arunyk Municipality, Phitsanulok province. Opinion on the quality of service overall, a good level. Sort is descending the courtesy, the communication, expertise, access to the service, the enthusiasm and understanding the customer. Test results showed that the hypothesis, Users with different gender and occupation opinion on the service quality of Revenue official Arunyk Municipality, Phitsanulok province did not different statistically. However, users with different levels of education. Opinion on the service quality of Revenue officer different statistically at the .05 level.

KEYWORDS: Service Quality, Revenue official

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและภัยของสังคมส่วนรวม และประประโยชน์สูงสุดของประเทศ การยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐเป็นความพยายามอย่างหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นเลิศในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยสร้างความรู้สึกร่วมแรงร่วมใจจากทุกๆ ฝ่ายในหน่วยงาน รวมทั้งองค์กรเอกชนในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผลประโยชน์

การให้บริการที่ถือเอาประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพที่ประชาชนพึงพอใจ ต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ร่วมกันคิด และเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่างๆที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ที่น่าประทับใจกับประชาชน ทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานบริการแต่ละประเภท สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และมีวิธีการที่จะช่วยให้ผู้บริหารของหน่วยงานรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

การบริการของภาครัฐมักมีลักษณะผูกขาด และไม่มีการแข่งขันเหมือนกับภาคเอกชน ประชาชนไม่มีทางเลือกในการรับบริการ แรงจูงใจในการบริการภาครัฐมีจำกัด แรงกดดันของประชาชนมีไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงบริการได้ดี การพัฒนาการบริการของรัฐ จุดเน้นของการพัฒนา คือ บริการคุณภาพ ที่มีทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ดังนั้นภาครัฐต้องกำหนดนโยบายส่งเสริมบริการเป็นสำคัญคอยติดตามผล และต้องคำนึงถึงผลการบริการมากกว่าคำนึงถึงขั้นตอนกระบวนการบริการ หรือรายงานของเจ้าหน้าที่แต่เพียงอย่างเดียว ในการให้การบริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่ง ผู้บริหารควรให้ความสนใจแก่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนมากที่สุด เพราะคุณภาพของการบริการเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงวิธีการทำให้ประชาชนพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้ เอื้ออาทร ให้ความเคารพ ใช้ความละเอียดอ่อน มีหลักการ ตอบสนอง ไม่ปิดบัง ใจกว้าง ซื่อสัตย์ ต่อนับถือ มีส่วนร่วมและใส่ใจเสมอ สำนวณ ชื่นชม (สุพิตรา สุภาพ, 2541 : 52)

หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทในการพัฒนาการบริการให้แก่ประชาชน ถึงแม้ว่าจะมีการส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องแล้วก็ตาม ก็ยังมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชน ส่วนใหญ่ว่าการบริการของรัฐยังมีคุณภาพไม่ดีพอ การให้บริการประชาชนที่ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอาจเนื่องมาจากกฎระเบียบขั้นตอนที่ยุงยากซับซ้อน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พฤติกรรมผู้ให้บริการมีความไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ ขาดจิตสำนึกในหน้าที่ หรือทรัพยากรที่สนับสนุนไม่มีคุณภาพ หรือมีไม่เพียงพอ หรือขาดความทันสมัย ไม่สามารถรองรับประชาชนผู้มาติดต่อได้ดี

เทศบาลเมืองอรัญญิก เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นในเขตตำบลอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และเป็นหน่วยงานที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งมีนโยบายในการปรับปรุงการปฏิบัติงานการบริการประชาชน โดยเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้จากประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งนับได้ว่าเป็นหน้าที่หลักหรือหน้าที่สำคัญของเทศบาล เพราะเป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนจำนวนมากกว่างานบริการด้านอื่นๆ ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างประชาชนกับองค์การบริหารส่วนตำบล และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงนับเป็นความสำคัญที่เทศบาลควรต้องมีการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลเมืองอรัญญิกเป็นบริการที่มีคุณภาพหรือไม่ สร้างประโยชน์หรือความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้หรือไม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะได้นำมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา ให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง โดยรัฐบาลกลางจะเป็นผู้กำหนดและแบ่งว่ารายได้ประเภทใดบ้างทำให้เป็นท้องถิ่น และรายได้ประเภทใดบ้างยังคงเป็นของรัฐบาลกลาง โดยกำหนดในรูปของกฎหมาย ทั้งที่เป็นของพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง รวมถึงระเบียบและข้อบังคับต่างๆ เทศบาลในปัจจุบันจะมีแหล่งรายได้สำคัญ 3 ด้าน ที่จะมาพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง อันได้แก่ ภาษี อากร ค่าธรรมเนียมและค่าปรับต่าง ๆ ทั้งที่เทศบาลจัดเก็บเอง หรือรัฐบาลจัดเก็บให้แล้วส่งคืนให้กับเทศบาล หรือ ภาษีที่รัฐบาลแบ่งสัดส่วนให้ เป็นต้น รายได้จากเงินอุดหนุน ซึ่งแบ่งเป็นเงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะ และรายได้จากกิจการอื่น ๆ ของเทศบาลเอง เช่น โรงรับจำนำ กิจการเทศพาณิชย์ เป็นต้น ซึ่งภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย เป็นรายได้หลักของเทศบาล ที่เทศบาลดำเนินการจัดเก็บเอง

งานจัดเก็บรายได้มีหน้าที่ดำเนินการจัดเก็บภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระภาษี รวมถึงการสร้างความสะดวกสบายแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถนำเงินมาพัฒนาและสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่น

ดังนั้น การพัฒนาการให้บริการประชาชน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลการทำงาน และเป็นการวัดระดับความคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนว่าอยู่ในระดับใด ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข พัฒนาในส่วนใดบ้าง ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของการให้บริการ จึงต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทาง

ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

จุดมุ่งหมายการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 638 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 คน และได้กลุ่มตัวอย่างมาโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ คือ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objectives Congruence: IOC) ของนิยามศัพท์เฉพาะกับประเด็นคำถามโดยเกณฑ์ในการเลือก คือ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จากนั้นปรับปรุงแก้ไขข้อความตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548 : 28) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.85 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับแก้ไขแล้ว ไปเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้นำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามไปยังนายกเทศมนตรีเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก จากนั้นทำการแจกแบบสอบถาม

ไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 246 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาความถี่ และค่าร้อยละ และวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติทดสอบเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีของ Scheffe

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก

1.1 ด้านความสุภาพ ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคุณภาพรายข้อคือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์และยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้มีกิริยา วาจาที่สุภาพในการให้บริการ ตามลำดับ

1.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคุณภาพรายข้อคือ ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้สามารถอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ในการชำระภาษีให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ ตามลำดับ

1.3 ด้านความเชี่ยวชาญ ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคุณภาพรายข้อคือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับภาษีประเภทต่างๆ และสามารถชี้แจงข้อมูล ได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ตามลำดับ

1.4 ด้านการเข้าถึงบริการได้ ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคุณภาพรายข้อคือ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นระบบ ไม่ต้องรอนาน มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และท่านสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวก ตามลำดับ

1.5 ด้านความกระตือรือร้น ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคุณภาพรายข้อคือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้มีความกระตือรือร้นและแสดงความพร้อมที่จะบริการ และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการชำระภาษีได้อย่างถูกต้องชัดเจนตามความต้องการของท่านอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

1.6 ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคุณภาพรายข้อคือ เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ สามารถให้บริการแก่ท่านได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตลอดระยะเวลาการให้บริการ และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันทางสถิติ

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความเชี่ยวชาญผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเกษตรกร และอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ อาจอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่ได้ผ่านการคัดเลือกด้านบุคลิกภาพและความรู้ความสามารถ จึงมีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการข้อมูลด้วยภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ระเบียบเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี แนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนันต์ โคตรมัน (2553 : 63) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ จรรยา จันทร์เตี้ย (2553 : 96) ที่ศึกษาความพึงพอใจของของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่พบว่าผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชุตติมันต์ หน่อแก้ว (2554 : 76) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้เกิดขึ้นจากผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ คือ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการเสียภาษีอย่างชัดเจน การประชาสัมพันธ์ผ่านคลื่นวิทยุชุมชน การจัดทำแผ่นพับใบปลิวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี ด้านการบริการ บุคลากรให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ชำระภาษีได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว และด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร โดยให้คำชี้แจงในการกรอกเอกสาร ตอบคำถามข้อสงสัย และให้ความกระจ่างในเรื่องกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับภาษี

2. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ และอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ และจำแนกตามระดับการศึกษาถึงแม้ว่าโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก ให้บริการกับผู้ชำระภาษีทุกคนด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น อย่างเท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติว่าจะเพศ หรืออาชีพ ที่แตกต่างกัน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นระบบไม่ต้องรอนาน และให้บริการด้วยความถูกต้อง ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าทราบขั้นตอนในการชำระภาษี จัดเตรียมเอกสารหลักฐานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ทำให้ได้รับการบริการได้อย่างรวดเร็ว ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอาจไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความรู้เกี่ยวกับภาษีน้อย จัดเตรียม

เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการอธิบายชี้แจง อาจใช้เวลาในการรับบริการนาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรยา จันท์เตี้ย (2553 : 97) ที่ศึกษาความพึงพอใจของของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งพบว่าผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาคณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ของ สมสุข ฐานะวร (2552 : 65) ที่พบว่า ผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ และประเภทภาษีที่ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการจัดเก็บภาษีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ไว้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในห้วงเวลาที่มีผู้มาชำระภาษีประจำปี ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลให้มากขึ้น ทั้งผ่านเสียงตามสาย บ้ายประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต และควรให้ความรู้ กำชับ และเน้นย้ำเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้บริการกับผู้ชำระภาษีที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองอรัญญิก จังหวัดพิษณุโลก ควรศึกษาวิจัยถึงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นข้อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานต่อไป ควรศึกษาถึงขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงในเรื่องการจัดเก็บรายได้ ควรศึกษาถึงปัญหาในการจัดเก็บรายได้และแนวทางแก้ปัญหา ควรศึกษาวิจัยต่อเนื่องถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุและวิธีการดำเนินการเพื่อให้การบริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

จรรยา จันท์เตี้ย. (2553). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ชูติมันต์ หน่อแก้ว. (2554). **ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลป่าไผ่ อำเภอ
พริ้ว จังหวัดเชียงใหม่. ปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.**
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ :
วี.อินเตอร์ ปริ้นท์.**
- สมสุข ฐานะวร. (2552). **คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบล
ตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา
วิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.**
- สุพัตรา สุภาพ, (2541). **จับใจคน จับใจงาน เล่ม 2-3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.**
- อนันต์ โคตรมัน. (2553). **ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม.
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.**