

คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
THE SERVICE QUALITY ON TAX COLLECTION OF KAEN
SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION
IN WAPI PATHUM DISTRICT, MAHA SARAKHAM PROVINCE

ศิรดา พ้ออามาตย์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ประชาชนผู้อายุ 18 ปี ขึ้นไปในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5,548 ราย ใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ คำนวณตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีแอลเอสตี

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ (2) ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดมหาสารคาม

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the level of service quality on tax collection of Kaen Subdistrict Administration Organization in Wapi Pathum District, Maha Sarakham Province; and (2) to compare the level of service quality on tax collection of Kaen Subdistrict Administration Organization in Wapi Pathum District, Maha Sarakham Province, classified by personal information.

This research is quantitative research. The population is people aged 18 years and over in the area of the Kaen Subdistrict Administrative Organization. Wapi Pathum District Maha Sarakham Province, 5,548 people, using Taro Yamane's calculation formula, calculating a sample size of 400 people, purposive sampling. Questionnaires were used as a data collection tool. Statistics used included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One Way ANOVA, and LSD.

Major findings: (1) The overall service quality on tax collection of Kaen Subdistrict Administration Organization in Wapi Pathum District, Maha Sarakham Province was at moderate level. When it comes to an individual aspect, empathy comes first, followed by assurance, responsiveness, reliability, and tangibility, respectively; and (2) peoples paying taxes in Kaen Subdistrict Administration Organization in Wapi Pathum District, Maha Sarakham Province who have differently gender, age, occupation, and average monthly revenue have differently view service quality on tax collection of Kaen Subdistrict Administration Organization in Wapi Pathum District, Maha Sarakham Province at 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Service Quality, Tax Collection Service, Subdistrict Administration Organization, Maha Sarakham Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลแคน ภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ในการจัดทำบำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยยึดหลักการว่าประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดี มีคุณภาพ

มาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรด้วยความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินการและติดตาม ตรวจสอบเพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศจะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกันและส่งผลกระทบต่อประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งหากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศก็มีการจัดสรรงบประมาณเป็นค่าตอบแทนให้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ข้อ 7 มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นอาจจัดสรรเงินให้เป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นได้ ในมติที่ 1 ด้านประสิทธิผล คือ การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการสนองตอบต่อ ความต้องการและการวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย มติที่ 2 ด้าน คุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน และมติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ โดยเฉพาะการประเมินในมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องประสานงานกับสถาบันภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์การบริหารส่วนตำบลแคน,2566)

ดังนั้น เพื่อให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดีที่สามารถสนองเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542, พ.ศ. 2546, พ.ศ. 2552 และ พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้การดำเนินการประเมิน

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการจัดให้มีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน และใช้ผลการประเมินเป็นสารสนเทศสำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

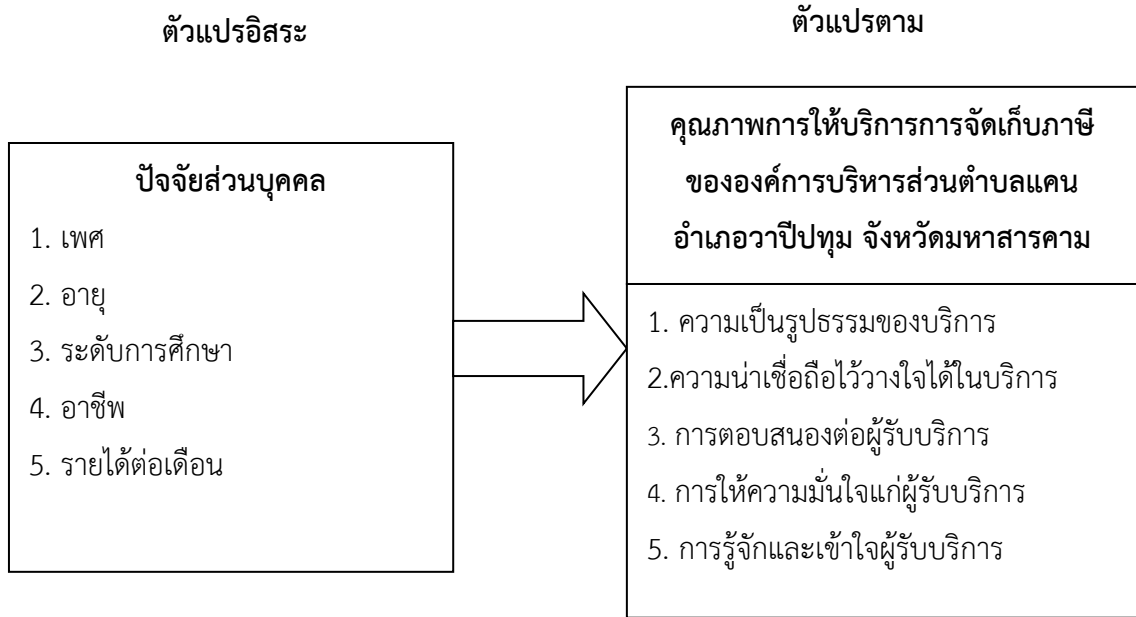
สมมติฐานของการวิจัย

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์มาจากทฤษฎีทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, Zeithanal and Bary (1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy)

โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1. ประชากร (Population)

ประชากร คือ ประชาชนผู้อายุ 18 ปี ขึ้นไปในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5,548 ราย (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนผู้อายุ 18 ปี ขึ้นไปในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 ราย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย

2.1 การทดสอบค่าที (t-test) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ

2.2 การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพบความแตกต่าง ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.80) มีอายุ 46-60 ปี (ร้อยละ 40.50) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 35.30) อาชีพธุรกิจส่วนตัวเกษตรกร (ร้อยละ 42.00) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท (ร้อยละ 68.30)

2. ระดับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรู้จักและ เข้าใจผู้รับบริการมาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การจัดสถานที่ให้บริการ ที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม กาแฟ ตามลำดับ

2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ในบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า การให้บริการ ที่ถูกต้องเหมาะสม มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหา เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้ดี และการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ ตามลำดับ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที หากต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เจ้าหน้าที่จะตอบสนองทันที และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ตามลำดับ

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง มาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ข้อหาหรืออย่างถูกต้องชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน และเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามลำดับ

5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ คำอธิบายเข้าใจง่าย มาเป็นลำดับแรก รองลงมาเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน ตามลำดับ

3. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน: ผู้รับบริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน สรุปได้ว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล แคน อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล แคน อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ต้องประกอบด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น การมีพนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อม ในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว จะต้องทำทุกวิถีทางเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความรู้สึกไม่ผิดหวัง ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นแสดงความเป็นมิตรสุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้งจะรับฟัง ผู้มาใช้บริการอย่างตั้งใจ การแต่งกายต้องสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงมีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของ อัจฉรา สงวนทรัพย์ (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับคุณภาพในการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล แคน อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล แคน อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ข้อมูลส่วนบุคคลมีผลต่อ ความคิดเห็น การรับรู้ หรือพฤติกรรมของบุคคล โดยบุคคลที่มีเพศต่างกัน อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน การมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารด้านต่าง ๆ ตลอดจนการได้รับประสบการณ์ที่ต่างกัน จึงส่งผลให้กระบวนการคิดการรับรู้ ตลอดจนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารี โทหนองสา (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาล ตำบลเขาสมิง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดตราด พบว่าผู้เสียภาษีที่มีการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของ กองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่เพศชายมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากผู้รับบริการที่เป็นเพศชายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีน้อยกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง และผู้รับบริการที่มี เพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มีอายุ 46 -60 ปี เนื่องจากผู้รับบริการที่มีอายุดังกล่าวมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอายุกลุ่มอื่นๆ และผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เนื่องจาก เนื่องจากผู้รับบริการที่มีอาชีพ ดังกล่าว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพกลุ่มอื่นๆ และ ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท เนื่องจากผู้รับบริการที่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังกล่าวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกลุ่มอื่นๆ และผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพการบริการชำระภาษีและการชำระภาษี อิเล็กทรอนิกส์

2.ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการชำระภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม เช่น การรับรู้ ทัศนคติของ
ประชาชน การสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- กรกรต มธรรพจน์. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
เครือข่ายดีแทค ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** ภาคนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์การบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น .(2562). **ประวัติความเป็นมา.** สืบค้น จาก
<http://www.dla.go.th>.
- กลิสรา เปล่งศรีเกิด. (2560). **คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดลาซาลพาร์ค อาคาร A
สุขุมวิท 105.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก .
- กระทรวงมหาดไทย. (2566). **กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.**
สืบค้น จาก <http://www.moi.go.th>.
- กัญญา ทรัพย์พล. (2563). **คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี.
- กาญจนบุรี กาญจนา โพนโด. (2559). **ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และ
และการสื่อสารทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างในร้านค้าปลีกวัสดุ
ก่อสร้างสมัยใหม่ (Modern Trade)ในจังหวัดปทุมธานี.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- กุลธนาณัฐ แก้วงาม. (2563). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง
เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.** ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2552). **การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย พิมพ์ครั้งที่ 9.**
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- โกวิท พวงงาม. (2562). **การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.** กรุงเทพฯ :
วิญญูชน.

- ซัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). **คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์
ในระบบบริหารภาครัฐไทย.**วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
7(1), 105-146.
- จิตสุภา ชนะสงคราม. (2565). **ประสิทธิภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาขององค์การ
บริหารส่วนตำบล หนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.** ภาคนิพนธ์รัฐศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดำรงค์ วัฒนา. (2554). **การนำระบบสารสนเทศไปใช้การปรับปรุงการบริการภาครัฐ.** พิมพ์ครั้งที่ 1
กรุงเทพฯ : พาพาส พรินติ้ง
- ทิพย์ประภา บัวสด. (2565). **คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจั่ว
อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี.** ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราช
ภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม. (2564). **คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขต
อำเภอ บ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี.** ภาคนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
เวสเทิร์น.
- ธนพร ศรีจรงค์. (2561). **คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังมะนาว อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีปทุม.
- ธัญญา นาททรัพย์. (2563). **คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของ ของเทศบาล
ตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.** ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธัชพล ไยบัวเทศ. (2558). **ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า
บริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.
- นิตยา พริ้วาราม. (2558). **แนวทางการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว
กลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.** วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิษาภัทร อันนันทน์. (2559). **คุณภาพการบริการและส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารอิสลามในเขตกรุงเทพมหานคร.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.(2565).รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน อำเภอลำปุม จังหวัดมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565.หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
 และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2561). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร**
รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บัวแก้ว ถาวรบูรณทรัพย์. (2559). **คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด**
ฉะเชิงเทรา.ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). **คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัด**
ชลบุรี.ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของ**
ประชาชน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ผุสดี แสนเสนาะ. (2566). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล**
ตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราช
 ภัฏรำไพพรรณี.
- พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง. (2562).**พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.**
2562. สืบค้นจาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>.
- พนิดา เพชรรัตน์ (2556). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร**
สำนักงานสรรพากร พื้นที่นครราชสีมา 2. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
 เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน .
- พิรุณ ไชยเลิศ. (2560). **คุณภาพการบริการของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ในอำเภอเมืองจังหวัด**
เชียงใหม่. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- พิศิษฐ์ เมลานนท์. (2553). **การภาษีอากรเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- ลัดดาวัลย์ ดวงคำจันทร์. (2550). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักกิจการหอพัก**
มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). **ทฤษฎีการมีส่วนร่วม.** สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ
 TRDM : ปทุมธานี.
- วรรณนะ เสถียร. (2563). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาค**
สาขาพนัสนิคม. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรัญญา ถิ่นสำราญ (2562). **คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของ**

- สำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่กาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- วารีย์ โทนหงสา. (2561). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด**. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- ศุภกัญญา จันทรุกษา. (2558). **คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอมืองอุบลราชธานี**. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- สรศักดิ์ อ่อนกล้า. (2563). **คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2563). **การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นจาก <http://www.wiki.kpi.ac.th>.
- สายฝนไชยสวัสดิ์. (2562). **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก**. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2551). **สรุปสาระสำคัญร่าง พระราชบัญญัติรายได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้น จาก <http://www.dloc.opm.go.th>.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.(2566).**แยกตามจำนวนประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน มีสัญชาติไทยพื้นที่ จังหวัดมหาสารคาม อำเภอบ้านไผ่ ตำบลแคนข้อมูลเดือนกันยายน 2566**.สืบค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/>
- สุวชัย ดีวิจิตร. (2560). **คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง**.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศุภรัตน์ พูนผล.(2562).**คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**.ภาคนิพนธ์นี้ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
- องค์การบริหารส่วนตำบลแคน.(2566).**ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลแคน**.สืบค้นจาก <https://www.tambolkaen.go.th/new/index.php/report-mild-service/351-doc-ita2565-05-ch2-merged-pdf>.
- อัจฉรา สงวนทรัพย์. (2561). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

- อุทัยรัตน์ สุเนตร. (2564). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด.**
 ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- อำพล เกตุทวี. (2564). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานนาเหนือ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Albrecht. (1987). **Brain Power Learn to Improve Thinking Skills.** Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Daniel Wit. (1967). **A Comparative Survey of Local Govt. and Administration.** Bangkok :Kurusapha Press.
- Gronroos (1990). **Service management and marketing.** Massachusetts:Lexington Books.
- Harris G. Mongtagu. (1987). **Comparative Local Government.** Great Britain : William Brendon & Son.
- James & Fitzsimmons . (2001). **Service Management Operations, Strategy and Information Technology.** 3rd ed. Singapore: McGraw-Hill.
- John J. Clark. (1957) . **Outline of local Government of the United Kingdom.** London: Six Lssac Pitman And Son. Lt.d.,
- Likert, R. (1967). **The method of constructing and attitude scale, reading in attitude theory and measurement.** New York: Wiley & Son.
- Meesala. (2016). **Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future.** Journal of Retailing and Consumer Services. 14(8), 115-136.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1990). **SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality.** Journal of Retailing. 67(4), 12-40.
- Schmenner. (1995). **Escaping the black holes of cost accounting.** Business Horizons, 66-72.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** New York: Harper and Row Publications.
- William V. Holloway. (1958). **State and Local Government in the United States.** New York: McGraw Hill Book Company, Inc.