

**คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง
อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่**

Quality of Tax Collection Service in Toongsaitong

Sub-District, Lamtub District, Krabi Province

ปิยมาศ ขุนวิชัย

Piyamard Kunvichway

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มาชำระภาษีในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำนวน 273 ตัวอย่างสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาคความแตกต่างของค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็ว ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งสัมผัสได้และการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล ตามลำดับ และยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนารายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทของภาษีต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ:คุณภาพการให้บริการ, จัดเก็บภาษี

ABSTRACT

This research aimed to study the perception toward the quality of the tax collection service in Toongsaitong, Lamtub in Krabi province and compare the opinion toward the service in the area accordingly to the personnel information. 273 taxpayers in the area were selected to participate in the research. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test with One-Way ANOVA were applied in the analysis.

The finding revealed that the samples showed a high level of perception toward the quality of the tax collection service in the area. In particular, the highest was the reliability, followed by the assurance, the responsiveness whereas the tangibility and the empathy held the lowest level of the perception, respectively. Moreover, the samples with different domiciles, monthly income, and types of taxes reflected the different levels of perception toward the service in the area as a statistically significant level at .05.

Keyword:Quality of Service, Tax Collection

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งบประมาณแผ่นดินเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการบริหารเศรษฐกิจของประเทศ โดยงบประมาณรายได้ดังกล่าวเกือบทั้งหมดได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากรประเภทต่าง ๆ ซึ่งภาษีอากรเป็นแหล่งที่รัฐสามารถหารายได้มาโดยไม่ต้องมีการระดมเงินกู้ยืมและไม่ต้องให้ผลตอบแทน แต่อย่างไรก็ดีรายได้จากภาษีอากรมีปัญหามากในแง่ของการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดเก็บภาษีที่จะต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงในเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้นและประเทศไทยภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่องและให้เห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษี เพื่อพัฒนาความเป็นเลิศของระบบราชการไทย ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนบทบาทภารกิจ และขนาดที่มีความเหมาะสม การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงาน ให้สูงในระดับเทียบเท่าเกณฑ์สากล (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 ประกาศใช้ เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2540 ได้บังคับให้รัฐบาลกระจายอำนาจทางการเมืองการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ มาตรา 334 ของรัฐธรรมนูญได้มีบทบังคับให้รัฐบาลต้องออกกฎหมายกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใน 2 ปี (เกริกเกียรติ พิพัฒนเสีธรรม, 2543) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางแนวทางสำหรับการกระจาย อำนาจทางการเมืองการปกครอง การบริหารจัดการ และด้านการคลัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ประชาชน โดยเฉพาะระดับรากหญ้าและชุมชนสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหรือที่เรียกกันทั่วไปว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดชุมชน และเป็นรูปแบบการ ปกครองท้องถิ่นในระดับรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การบริหารงาน การพัฒนาในรูปแบบ องค์การบริหารส่วนตำบล ที่รับถ่ายโอนภารกิจต่างๆมา จึงเป็นการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นให้ถึงมือประชาชนในตำบล หมู่บ้านและชนบทที่ห่างไกล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล มีอิสระในการบริหารงานและเมื่อพระราชบัญญัติกำหนดแผน และ

ขั้นตอนกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้อำนาจหน้าที่ การ จัดระบบและมีการกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่การจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ ของ ประชาชนดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องปรับปรุง เร่งพัฒนา ขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการต่างๆ เช่น การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ การวางข้อบัญญัติการชำระภาษีท้องถิ่นของประชาชนงบประมาณ รายจ่ายประจำปี ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นการเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดเก็บ ภาษีท้องถิ่นท้องถิ่นให้มากขึ้นนั้นย่อมจะเป็นภาพสะท้อนของศักยภาพ ทางการคลังที่มั่นคง (จรัส สุวรรณเวลา, 2542)

การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย คือการที่รัฐบาลมอบให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการปกครอง ภายใต้อำนาจขอบเขตหน้าที่ของตนซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลรับผิดชอบในขอบของพื้นที่ที่กำหนด ไว้อย่างชัดเจน มีเอกภาพหรืออิสรภาพในการบริหารงานงบประมาณและอื่น ๆ การที่ท้องถิ่นจะ สามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนั้นเงื่อนไขที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มากำหนด นั้นคือ การมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารและพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กร ที่ปกครองตนเองมีอำนาจหน้าที่ รวมทั้งหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ ของท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายในท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้ มีรายได้เพียงพอที่จะบริหารกิจการของ ตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น (ทัศนีย์ ภูชัย, 2554)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบล ทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ภูมิลำเนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภท ของภาษี เอกสารสิทธิที่ดิน และอำเภอที่ตั้งของที่ดินหรือโรงเรียนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขต ตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ภูมิลำเนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของภาษี เอกสารสิทธิที่ดิน และอำเภอที่ตั้งของที่ดินหรือโรงเรียน

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ด้านความรวดเร็วด้านการรับประกันและด้านการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาชำระภาษีในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ มีจำนวนทั้งสิ้น 862 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย เป็นระยะเวลา 6 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 - เดือนมีนาคม 2563

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาชำระภาษีในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 862 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของผู้ชำระภาษีในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยใช้สูตร Yamane (1967 อ้างถึงใน กัลยา วาณิชยปัญญา และจิตา วาณิชยปัญญา, 2558) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 ตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Cvenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่เป็นแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาตำราเอกสารบทความทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในจังหวัดต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาภายใต้ขอบข่ายของการวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องและให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Item objective Congruence: IOC) ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้ได้

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อพิจารณาความถูกต้อง (Validity) พร้อมให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ชำระภาษีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) ซึ่งแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ .86 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ที่มาชำระภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งไทรทองในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 ตัวอย่าง ซึ่งใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 สัปดาห์ พร้อมทั้งรื้อรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. ประเมินระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าที่ (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และหากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 51.65 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.67 โดยมีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 52.38 ซึ่งมีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 45.79 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.26 โดยมีการชำระประเภทของภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ 74.73 มีเอกสารสิทธิที่ดินเป็นโฉนดที่ดินคิดเป็นร้อยละ 38.83 และส่วนใหญ่มีที่ดินหรือโรงเรือนในอำเภอลำทับ คิดเป็นร้อยละ 91.58

2. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54, S.D.=0.584$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($\bar{X}=4.67, S.D.=0.527$) รองลงมาคือ ด้านการรับประกัน ($\bar{X}=4.62, S.D.=0.540$) และด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.53, S.D.=0.626$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล ($\bar{X}=4.45, S.D.=0.575$) และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\bar{X}=4.45, S.D.=0.654$) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลดังตาราง 1

ตาราง 1 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี					โดยรวม
	ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ด้านความรวดเร็ว	ด้านการรับประกัน	ด้านการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล	
1. เพศ	1.310	1.498	1.262	.544	.152	1.150
2. อายุ	1.642	1.814	1.483	1.071	2.128	1.174
3. ภูมิลำเนา	.997	2.966*	4.219*	.905	1.315	3.534*
4. อาชีพ	.815	.456	.740	1.172	.775	.010
5. ระดับการศึกษา	.745	1.822	.962	.429	.623	.248
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	2.684*	3.589*	2.465*	1.650	2.104	3.298*
7. ประเภทของภาษี	3.736*	2.799	4.138*	.682	1.866	3.679*
8. เอกสารสิทธิที่ดิน	1.784	1.431	2.210	.607	.783	1.651
9. อำเภที่ตั้งของที่ดินหรือโรงเรือน	1.648	1.589	.260	.609	.280	.313

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิสำเนาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้และด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้และด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของภาษีต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้และด้านความรวดเร็ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับการศึกษาของจุไร กุญรัตน์ (2552) ศึกษาการสำรวจความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี อำเภอฝักไห้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ในการสำรวจความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรีย์ คุณศาลประสิทธิ์ (2556) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ อยู่ในระดับคุณภาพบริการดีมาก

ด้านการรับประกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านการรับประกัน อยู่ในระดับ

มากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของอินจิสา ศรีแสง (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่นในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงทับม้า อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี จากการศึกษา พบว่า ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษี ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความรวดเร็ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของสิริพร กฤษฏารักษ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของกนกศรี ศิริคำปา (2556) ศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินของเทศบาลตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ด้านการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของกนกศรี ศิริคำปา (2556) ศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินของเทศบาลตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษี พบว่ามีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิฐานะต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของจิตติมา ลิ้มกระยาส (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยทางด้านสังคมที่ส่งผลต่อความน่าจะเป็นในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและปริมาณการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ได้แก่ ปัจจัยทางด้านภูมิภาค คือ เมื่อผู้ที่มีรายได้อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ จะมีความน่าจะเป็นและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสูงกว่าภูมิภาคอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้และด้านความรวดเร็วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของมุสดี แสนเสนาะ (2556) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีรายได้ต่อเนื่อง ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของภาษีต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้และด้านความรวดเร็วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของพิทยา สุราวุธ (2552) ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทิมก้ากับดูลแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของทิมก้ากับดูลแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี จำแนกตามประเภทการเสียภาษีเงินได้ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ อาชีพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของสมสุข ฐานะวร (2552) ศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของชนพิศ พันธุ์โคตร (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีทวน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีทวน ไม่แตกต่างกัน

เอกสารสิทธิที่ดิน และอำเภอที่ตั้งของที่ดินหรือโรงเรือน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการที่มีลักษณะของเอกสารสิทธิที่ดิน และอำเภอที่ตั้งของที่ดินหรือโรงเรือน ที่ต่างกัน ต่างก็มีความตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องชำระภาษีไปแนวทางเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นเอกสารสิทธิแบบใด และตั้งอยู่ที่ไหน ก็ต้องชำระภาษีให้กับรัฐทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จากการศึกษา พบว่า ดัดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์สามารถมองเห็นได้ชัด เช่น ชุมชน ตลาด ฯลฯ ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด เพราะฉะนั้นหน่วยงานจึงควรจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารข้อเท็จจริงต่างๆ ไปยังสาธารณะเพื่อเข้าถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมาย

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ จากการศึกษา พบว่า ความสามารถในการบริการยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด เพราะฉะนั้นหน่วยงานควรให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

ด้านความรวดเร็ว จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด เพราะฉะนั้นจึงควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอกับผู้รับบริการ เพื่อให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามให้กับผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ทำให้เกิดการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว

ด้านการรับประกัน จากการศึกษา พบว่า สร้างความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด เพราะฉะนั้นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

ด้านการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น รพภ., เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์, หรือแม้แต่หัวหน้างาน หรือ ผอ.กองคลัง ฯลฯ ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด เพราะฉะนั้นการเอาใจใส่ช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถตามหลักวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน

มีการให้ความรู้เพิ่มเติมกับกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิสำเนา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และมีประเภทของภาษีต่างกัน เพราะกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ยังมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในเขตตำบลทุ่งไทรทอง อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ที่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีในอำเภออื่นๆ ด้วย เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ในภาพรวม
2. ควรมีการวิจัย เรื่อง ความรู้และเจตคติของผู้เสียภาษีที่มีต่อการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานผู้ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีทราบถึงความรู้สึก หรือทำที่ว่ามีคามพึงพอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในการเสียภาษีประจำปี

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตา วานิชย์บัญชา. (2558). การใช้ **SPSS for Windows** ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 27. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กนกศรี ศิริคำปา. (2556). **ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). **การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- จรัส สุวรรณเวลา. (2542). **โครงการวิจัยเรื่องวิถิใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. โครงการวิจัยสถาบันวิถิใหม่ท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิตติมา ลิ้มกระยารส. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุไร ภูริรัตน์. (2552). **การสำรวจความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลกู่ อำเภอดงหลวง จังหวัดแพร่**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ชวนพิศ พันธุ์โคตร. (2554). **คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชิว อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทัศนีย์ ภูชัย. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาโหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ผุสดี แสนแสนะ. (2556). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนอำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- พัชรีย์ คุณศาลประสิทธิ์. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี
จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทยา สุราษฎร์. (2552). คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของกรมกำกับดูแล
สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สมสุข ฐานะวร. (2552). ศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาล
ตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สิริพร กฤษฏารักษ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
เทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อินฐิสรา ศรีแสง. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีท้องถิ่นในองค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองกุงทิ้ม อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี. รายงาน
การศึกษาระดับปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.