


คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ธัญญา นาททรัพย์

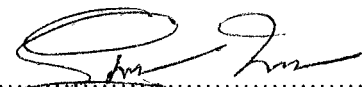
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ธานีญา นาททรัพย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

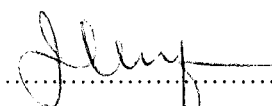
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.สุปราณี ชีธรรมพิทักษ์)

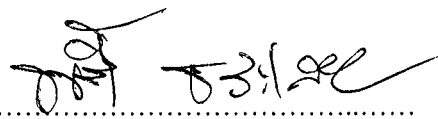
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะระมย์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุณี หงษ์วิเศษ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ย์ ธารเสนา)
วันที่...2...เดือน.....มิถุนายน.....พ.ศ....2559.....

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือ อนุเคราะห์ และคำปรึกษาเป็นอย่างดี จากอาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขงานนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา นายสยาม อิ่มเจริญ ปลัดเทศบาลตำบลหัวถนน และนางจรินทร์ คำพูล ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลตำบลแปลงยาว ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม ให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อของประชาชนผู้รับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ในเขตเทศบาลตำบลหัวถนนที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำงานนิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี ตลอดจนผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่คอยถามไถ่ด้วยความห่วงใย ร่วมทุกข์สุขตลอดระยะเวลาการศึกษา และขอกราบขอบพระคุณบุพการีผู้ให้ทุกสิ่งทุกอย่างกับผู้วิจัย ขอขอบคุณครอบครัวที่สนับสนุนและเป็นกำลังใจ รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีได้เอื้อนามไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานนิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเทศบาลตำบล หัวถนนในเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ต่อไป

ธนัญญา นาททรัพย์

57930129: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ

ธัญญา นาททรัพย์: คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี (QUALITY OF SERVICE FOR LOCAL MAINTENANCE TAX PAYMENT PROVIDED BY HUA THANON SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, AMPHUR PANUSNIKOM, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สุปราณี ธรรมพิทักษ์, รป.ค. 77 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน และเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ที่มีดินที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลหัวถนน จำนวน 318 คน เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-way ANOVA และ Post hoc ทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ Scheffe

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 55 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และมารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่มากกว่า 10 ปี

พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับ ดีมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่เทศบาลตำบลหัวถนนด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับดีมาก ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมาก และด้านความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน ไม่แตกต่างกัน

57930129: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ LOCAL MAINTENANCETAX PAYMENT/ HUA
THANON SUB-DISTRICT MUNICIPALITY

TANANYA NASUB: QUALITY OF SERVICE FOR LOCAL MAINTENANCE TAX
PAYMENT PROVIDED BY HUA THANON SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, AMPHUR
PANUSNIKOM, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: SUPRANEE THAMMAPITHAK,
D.P.A. 77 P. 2016

The purposes of this study were to examine and compare quality of service for local maintenancetax payment provided by Hua Thanon Sub-district Municipality and to compare the level of quality of service for local maintenancetax payment. The subjects participating in this study were 318 service users who came for local maintenance tax payment at Hua Thanon Sub-district Municipality. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. The post-hoc test of Scheffe was administered to test the differences between pairs.

The results of the study revealed that the majority of the respondents were female, aged more than 55, being married, holding an elementary educational certificate, earning their living as daily hired workers with an average amount of income of 5,000-10,000 baht, and having used service on local maintenance tax payment for more than 10 years.

In addition, it was shown that the level of quality of service for local maintenance tax payment provided by Hua Thanon Sub-district Municipality was found at a very good level. Specifically, the aspect of quality of service relating dependability was rated the highest, followed by the aspects in relation to physical appearance, customer responsiveness, reliability, and sympathy, respectively. All of these aspects were rated by the subjects at a very good level.

Based on the results from the test of research hypotheses, no statistically significant differences were found in the level of opinions towards the quality of service for local maintenance tax payment provided by Hua Thanon Sub-district Municipality among the subjects with different gender, age, status, educational level, occupation, amount of monthly income, and frequency of service use.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ (Perceived service).....	18
แนวคิดในการจัดเก็บภาษี.....	18
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหัวถนน.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
วิธีการในการวิจัย.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	45
4 ผลการวิจัย.....	46
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุง ท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.....	50
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุง ท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.....	56
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผลการวิจัย.....	61
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	69
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	76

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ.....	16
2 ประมวลการรายรับของเทศบาลตำบลหัวถนน.....	24
3 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
4 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศของผู้รับบริการ (n = 318).....	46
5 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของผู้รับบริการ (n = 318).....	47
6 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรสของผู้รับบริการ (n = 318).....	47
7 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษาของผู้รับบริการ (n = 318).....	48
8 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ (n = 318).....	48
9 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ (n = 318).....	49
10 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนปีที่มารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของผู้รับบริการ (n = 318).....	49
11 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ด้านลักษณะทางกายภาพ (n = 318).....	50
12 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ด้านความเชื่อถือได้ (n = 318).....	51
13 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ด้านการตอบสนองลูกค้า (n = 318).....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ด้านความไว้วางใจ (n = 318)	53
15 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (n = 318).....	54
16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน โดยภาพรวม.....	55
17 การเปรียบเทียบเพศกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน	56
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามอายุ.....	57
19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	57
20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามอาชีพ.....	58
22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพ การให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามจำนวนปีที่มาใช้บริการ.....	59
24	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	60

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 GAP 5: ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของลูกค้า.....	13
3 โครงสร้างเทศบาลตำบลหัวถนน.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการพัฒนา และให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ที่องค์กรปกครองท้องถิ่นตั้งอยู่ ถึงแม้ว่าส่วนกลางจะมีการ ส่งเสริมและผลักดันการพัฒนาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม ก็ยังมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์ จากประชาชนส่วนใหญ่ว่าการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีคุณภาพไม่ดีพอ ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการประชาชนที่ขาดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ อาจเนื่องมาจากภาวะเบียดเบียนขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ ปัจจุบัน พฤติกรรมผู้ให้บริการมีความไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ ขาดจิตสำนึกในหน้าที่ หรือทรัพยากรที่สนับสนุนไม่มีคุณภาพ หรือมีไม่เพียงพอ หรือขาดความทันสมัย ไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อได้

การบริการของภาครัฐมักมีลักษณะผูกขาด และไม่มีการแข่งขันเหมือนกับภาคเอกชน ประชาชนไม่มีทางเลือกในการรับบริการ แรงจูงใจในการให้บริการภาครัฐมีจำนวนจำกัด แรงกดดัน ของประชาชนมีไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงบริการได้ดี การพัฒนาการบริการของรัฐ จุดเน้นของการพัฒนา คือ บริการคุณภาพ ที่มีทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ความคาดหวังของประชาชน ดังนั้นภาครัฐต้องกำหนดนโยบายส่งเสริมบริการเป็นสำคัญคอย ติดตามผล และต้องคำนึงถึงผลการบริการมากกว่าคำนึงถึงขั้นตอนกระบวนการบริการ หรือรายงาน ของเจ้าหน้าที่แต่เพียงอย่างเดียว ในการให้การบริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่ง ผู้บริหาร ควรให้ความสนใจแก่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนมากที่สุด เพราะคุณภาพของการ บริการเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงวิธีการทำให้ ประชาชนพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้ เอื้ออาทร ให้ความเคารพ ใช้ความละเอียดอ่อน มีหลักการ ตอบสนอง ไม่ปิดบัง ใจกว้าง ซื่อสัตย์ ต้อนรับดี มีส่วนร่วมและใส่ใจเสมอ สำรอง ชื่นชม (สุพัตรา สุภาพ, 2541, หน้า 52)

เทศบาลตำบลหัวถนน เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีบทบาทและ ภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน สามารถรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างกว้างขวาง และตอบสนองประชาชนในท้องถิ่น ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น การจัดการด้านสาธารณสุข โภค การดูแลด้านการสาธารณสุข การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการศึกษา

การส่งเสริมอาชีพ การดูแลสถานะของบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมาย และการจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรท้องถิ่น ตลอดจนค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ จะต้องเป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาชำระภาษี และทำให้เกิดความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีด้วย โดยทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนโดยส่วนรวม และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ดังนั้นการพัฒนาการให้บริการประชาชน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และยังเป็นการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนว่าอยู่ในระดับใด และควรปรับปรุงแก้ไข พัฒนาในส่วนใดบ้าง

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนปีที่มารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน

6. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน

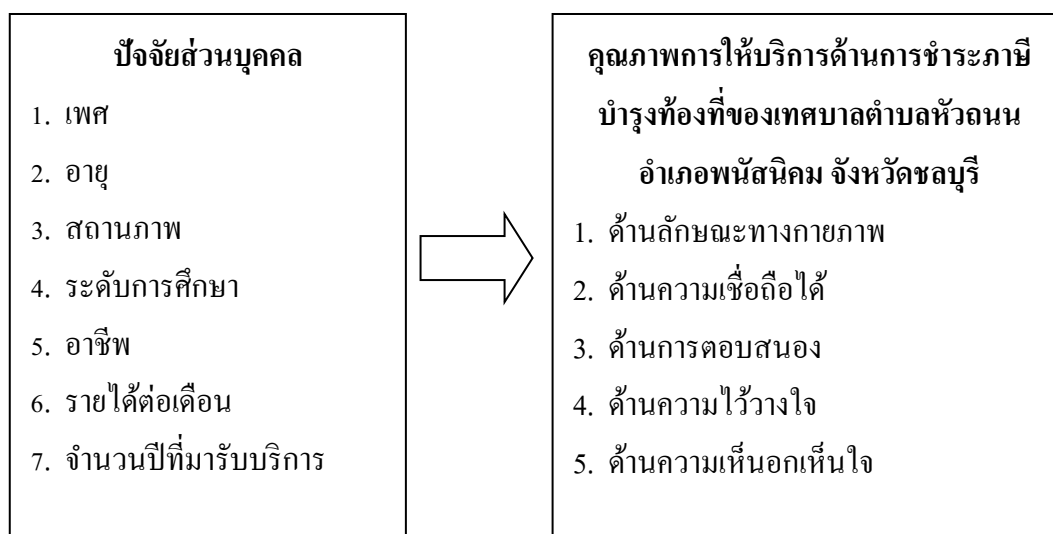
7. ผู้รับบริการที่มีจำนวนปีที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990, p. 25) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

2. สามารถเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนปีที่มารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่

3. เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ โดยใช้ GAP 5 ของ Parasuraman et al. (1991) ปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ
2. ความเชื่อถือได้
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว
4. ความไว้วางใจได้
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้รับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 1,503 คน (กองคลังเทศบาลตำบลหัวถนน, 2558)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาวิจัยในช่วงเวลา ระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดิน และตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่ดินที่ต้องเสีย ภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคล หรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษี หรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน

ผู้ให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาล หมายถึง เจ้าของที่ดินที่อยู่ในเขตเทศบาล ตำบลหัวถนนและอยู่ในทะเบียนผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่ (กค.1)

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะทางคุณภาพของบริการที่มุ่งเน้นถึงหน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตราวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของ หน่วยงานบริการลักษณะทางกายภาพ หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ ผู้ใช้ได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพดี

ความน่าเชื่อถือของบริการ หมายถึง ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะ ให้บริการเกิดขึ้นและสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้มีปัญหาจะสนใจแก้ปัญหาอย่างจริงจัง สามารถรับรู้ ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถ ให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

การตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความปรารถนาในการ ช่วยเหลือผู้ให้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้ง เกี่ยวกับการให้บริการ

ความไว้วางใจได้ หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยน ของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิด ความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกริยามารยาทสุภาพ และเป็นมิตร

ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การให้ความเป็นห่วง และสนใจผู้มารับ บริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการ ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี โดยค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนผู้มาชำระภาษีดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ (Perceived service)
3. แนวคิดในการจัดเก็บภาษี
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหัวถนน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1998, p 16 อ้างถึงใน โสภาวรรณ ตรีสุวรรณ, 2550, หน้า 28) ได้กล่าวถึงความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้น ๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อ โดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือ สิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกรู้ว่ามีความต้องการพวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวังซึ่งเกิดกับลูกค้านั้นมี 3 องค์ประกอบ คือ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of mouth communication) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) และประสบการณ์ในอดีต (Past experience) และอีกองค์ประกอบหนึ่งเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือ การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ไปสู่ลูกค้า (External communication to customers) องค์ประกอบเหล่านี้มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับ (Zeithaml, Parasuman, & Berry 1990, p. 20) ความคาดหวังของลูกค้าแบ่งได้เป็น 2 ระดับ ซึ่งแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนาและระดับบริการที่เคยได้รับ ในระดับแรกเกิดจากลูกค้าหวังไว้ว่าจะจะได้รับหรือควรจะเป็น ส่วนในระดับที่สองลูกค้าได้รับบริการเหมือนที่ผ่านมาในครั้งก่อน ๆ ก็จะยอมรับบริการนี้ได้

Zeithaml, et al. (1990, p.19) ได้ระบุถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ
5. ราคา

ความคาดหวังของผู้บริโภคของผู้รับบริการเป็นส่วนประกอบสำคัญในการวัดระดับความพอใจซึ่งระดับความพอใจได้จากความแตกต่างระหว่างผลที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคลผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ 3 แบบด้วยกันคือ หากการทำงานของข้อเสนอไม่ตรงกับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าการทำงานของข้อเสนอตรงกับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการย่อมพอใจ (Satisfied) แต่ถ้าเกินความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะยังมีความพอใจมากขึ้นหรือประทับใจ (Delight)

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 21) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของลูกค้าเกิดขึ้นจากปัจจัย 7 ประการดังนี้

1. ชื่อเสียงภาพพจน์ขององค์กร รวมทั้งคำร่ำลือต่าง
2. ตัวของพนักงานผู้ให้บริการ เช่น การแต่งตัว รูปร่าง
3. ตัวสินค้าหรือบริการ เช่น ประเทศที่ผลิต ยี่ห้อ
4. ราคาของบริการนั้น
5. สภาพแวดล้อมในขณะนั้น
6. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าเอง
7. คู่แข่งของสถานบริการนั้น

โดยในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้ายังมีการรับรู้ของลูกค้าปะปนมาด้วย โดยสามารถที่จะอธิบายถึงข้อแตกต่างได้ว่าข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้นทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ ไปเองว่าผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการ ได้อย่างดีจึงทำให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่สูงเกินกว่าความปกติจากความเป็นจริง เมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจรู้สึกไม่พอใจได้ เช่น ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านการจัดเก็บภาษีคาดหวังที่จะได้รับบริการที่สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว แต่เมื่อมาเจอกับปริมาณผู้ที่มาใช้บริการพร้อม ๆ กัน และมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำกัด รวมถึงสถานที่ที่ให้บริการคับแคบ ไม่สามารถตอบสนองได้ตาม

ความคาดหวัง ประชาชนผู้มาใช้บริการก็จะเกิดความไม่พอใจและบอกต่อไปยังคนใกล้ชิดได้ว่า
หน่วยงานให้บริการไม่ดี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า (Factors influencing expectations)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคมี 4 ปัจจัยดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ 1 การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of mouth communication) เป็นสิ่งที่
ผู้บริโภคได้ยินปากต่อปากจากบุคคลอื่น ซึ่งมีผลต่อการกำหนดความคาดหวังขึ้นในจิตใจ

ปัจจัยที่ 2 ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) คือ ความคาดหวังของผู้บริโภค
แต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล และพฤติกรรม
ของผู้บริโภคแต่ละคนด้วย ซึ่งจะทำให้ความต้องการของแต่ละคนแตกต่างกันออกไป

ปัจจัยที่ 3 ประสบการณ์ในอดีต (Past experience) เป็นประสบการณ์ในอดีตที่เกิดขึ้น
จากการใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

ปัจจัยที่ 4 การติดต่อสื่อสารออกไปภายนอกสู่ผู้บริโภค (Market communication) คือ
การติดต่อสื่อสารจากภายนอกซึ่งมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคเกิดจากผู้ให้บริการที่สร้างความคาดหวัง
ให้แก่ลูกค้า เช่น การโฆษณาผ่านสื่อ (Parasuraman et al., 1988)

Conceptualization of expectations

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ทฤษฎีที่สำคัญ
และเป็นที่ยอมรับได้แก่ ทฤษฎี Conceptualization of expectations (Parasuraman et al., 1988)

โดย Parasuraman et al. (1993) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องของความคาดหวังต่อบริการว่า
เป็นความตั้งใจที่จะวัดความคาดหวังสามัญของลูกค้าเพื่อจะเป็นสิ่งที่แทนมาตรฐานการบริการที่ดี
Parasuraman et al. จึงได้พยายามศึกษาโดยนำแนวความคิดในอดีตมารวมกับสิ่งที่ศึกษาค้นคว้า
แล้วนำมาสร้างตัวแบบที่สมบูรณ์แบบของความคาดหวังในบริการของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย
ความคาดหวัง 2 ระดับ ที่ลูกค้าใช้เป็นมาตรฐานการเปรียบเทียบเพื่อประเมินคุณภาพบริการ ได้แก่

1. บริการที่ต้องการ (Desired service) คือ ระดับบริการที่ลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการควรจะทำและสามารถทำได้
2. การบริการที่เพียงพอ (Adequate service) คือ ระดับบริการต่ำที่สุดที่ลูกค้าจะยอมรับได้
ดังนั้น ช่วงต่างระหว่างบริการที่ต้องการและบริการที่เพียงพอจะเรียกว่า “เขตของ
ความอดทน (Zone of tolerance)” ซึ่งใช้แทนระดับบริการที่ลูกค้าคิดว่าพอใช้ได้

ปัจจัยคุณภาพบริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการ มักประกอบด้วยคำ 2 คำ มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย กล่าวคือ
(วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543, หน้า 16-22)

คุณลักษณะของคุณภาพการบริการ (Characteristics of service quality) หมายถึง ลักษณะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตราวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attribute Factor ของคุณภาพบริการ ในที่นี้ขอเรียกรวม ๆ กันว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ

คุณลักษณะการบริการ (Service characteristics) จากงานวิจัย Zeithaml et al. (1985) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่า ปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ ในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า

โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกลูกค้า
3. ความสามารถ (Competence) สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
4. การเข้าถึง (Access) การเข้าถึงง่าย การให้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. ความมีมารยาท (Courtesy) หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. การสื่อสาร (Communication) ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความน่าศรัทธา (Credibility) หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความอบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. ความเข้าใจในลูกค้า (Customer understanding) เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หรือ ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เราอาจนิยามคุณภาพของการบริการได้อีก 3 ลักษณะ กล่าวคือ
 - 10.1 วัดในเชิงคุณภาพหรือความรู้สึก (Feeling) ของลูกค้า

สมการคือ

$$\begin{aligned} \text{Service quality} &= \frac{\text{Total customer's feeling}}{\text{Customer expectation}} \\ \text{คุณภาพบริการ} &= \frac{\text{ความรู้สึกทั้งหมดของลูกค้า}}{\text{ความคาดหวังของลูกค้า}} \end{aligned}$$

10.2 วัดในเชิงถึงคุณภาพและถึงเชิงประมาณ

สมการ คือ

$$\begin{aligned} \text{Level of service quality} &= \frac{\sum \text{Positive MOT}}{\text{Total MOT received}} \\ \text{ระดับความรู้สึกต่อคุณภาพบริการ} &= \frac{\text{ผลรวมของความพึงพอใจ}}{\text{การสัมผัสบริการที่ได้รับทั้งหมด}} \end{aligned}$$

เมื่อ MOT-Moment of Truth

ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา, ช่วงเวลาที่มีการสัมผัสกับบริการ

\sum -Summation
ผลรวมทั้งสิ้น

10.3 วัดในเชิงตัวเลขเป็นดัชนี (Index) ความพึงพอใจของลูกค้า

$$\text{สมการ คือ Customer Satisfaction Index} = \frac{\text{Service Delivery}}{\text{Customer Expectation}}$$

เขียนย่อ ๆ ว่า

$$\text{CSI} = \frac{\text{SD}}{\text{CE}}$$

เมื่อ CSI = ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า

SD = บริการที่ส่งมอบ (ให้กับลูกค้า) หรือบริการที่ลูกค้ารับไปจริงๆ

C = ความคาดหวังในบริการที่ลูกค้าอยากได้รับ
(หรือความคาดหวังของลูกค้า)

Moment of truth จากคำนิยามในพจนานุกรม กล่าวว่า “Moment of truth = ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา” และจากหนังสือ Service America กล่าวว่า “A moment of truth is an episode in which a customer comes to contact with any aspect of the company, however remote, and thereby has an opportunity to form an impression”

ซึ่งถอดความได้ว่า “โมเมนต์ ออฟ ทูธ (เอ็ม โอ ที) คือ ช่วงเวลา โอกาส หรือฉากหนึ่ง ๆ ที่ลูกค้าได้มาสัมผัสกับส่วนใด ๆ ของบริษัท แม้จะใกล้ชิดหรือจากระยะไกลก็ตามแล้ว ก่อให้เกิดความประทับใจ” (ต่อองค์กรหรือบริษัทผู้ให้บริการแห่งนั้น)

โดยที่ Moment of Truth มี 2 ประเภท คือ

1. Positive MOT = ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว (ลูกค้า) เกิดความพึงพอใจ (หรือหมายถึง MOT ที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ หรือ Good Impression)

2. Negative MOT = ช่วงเวลาที่สัมผัสบริการแล้ว (ลูกค้า) เกิดความไม่พอใจ (หรือหมายถึง MOT ที่ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในสิ่งที่ไม่ดี หรือ Bad impression)

เมื่อลูกค้าพึงพอใจ ก็จะบวกคะแนนให้กับหน่วยบริการนั้น ๆ และเมื่อลูกค้าไม่พอใจ ก็จะหักลบหรือตัดคะแนนของหน่วยบริการนั้น ๆ ออกจากห้วงแห่งความทรงจำของเขา

เราอาจเรียกส่วนความทรงจำ หรือห้วงแห่งความทรงจำของลูกค้าในเรื่องนี้ว่าบัญชีสะสมอารมณ์ใจ หรือ Emotion bank account (ย่อว่า EBA)

ดังนั้น หากจะอธิบายในเชิงรูปธรรมก็จะได้ว่า

1. เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาเริ่มใช้บริการ เสมือนว่าในใจของเขาพกเอาสมุดบัญชีฝากสะสมอารมณ์ใจ หรือ EBA มา 1 เล่ม (ซึ่งในนั้นอาจมีค่าเป็นศูนย์ ติดลบหรือเป็นบวกมาก่อนแล้วก็ได้)

2. เมื่อผ่านแต่ละ MOT ในวงจรบริการ เขาจะใส่คะแนนหรือหักคะแนนสะสมออกจากสมุด EBA ของเขาตลอดเวลาตาม MOT ที่เขาได้รับในแต่ละจุดบริการ

3. ดังนั้น พอไปถึงหน่วยบริการขั้นตอนสุดท้าย เขาจะทำการสรุปรวมตัวเลขคะแนนอารมณ์ใจของเขาทั้งหมดในสมุด EBA ของเขา ณ วินาทีนั้น ถ้าคะแนนติดลบก็คือ คุณภาพหรือความประทับใจต่ำ และจบลงที่ลูกค้าไม่พอใจ แต่หากว่าคะแนนความพึงพอใจยังมีตกค้างสะสมในสมุด EBA ของเขาแล้ว เขาจะสรุปว่าเขาพึงพอใจ (เมื่อมองภาพรวม ๆ) แต่ถ้าทุกหน่วยบริการที่เขาสัมผัสนั้น ต่างล้วนมอบแต่ Positive MOT ให้แก่เขาแล้ว รับรองว่าความพึงพอใจจะสูงมากแน่นอน ดังนั้น ในกระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service quality control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมทุก ๆ MOT ในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ ดังนั้นจึงต้องควบคุมคุณภาพแบบ TQC หรือ Quality control หรือการควบคุมคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กรนั่นเอง

Parasuraman et al. (1985, p. 42) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ คือการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งพาราสุรามานและคณะ

(Parasuraman et al., 1985, pp. 201-230) ยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพบริการว่า “การประเมินคุณภาพบริการของลูกค้านั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

โดยสรุป จากความหมายของคุณภาพบริการที่กล่าวมาสามารถที่จะแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมิน เนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไร แล้วองค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการของลูกค้า

2. คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้านั้นต้องอยู่บนมาตรฐานที่คงที่

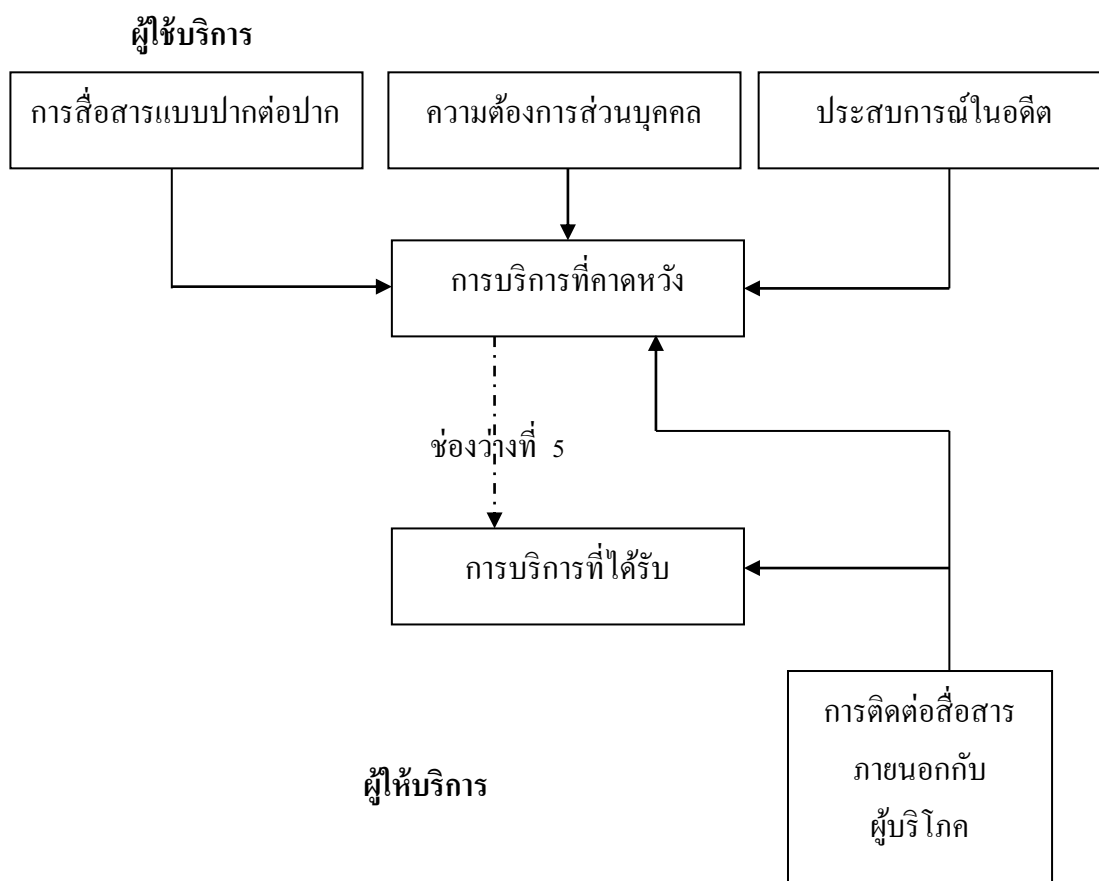
3. คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติ

Gronroos (1990) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการประกอบด้วยคุณภาพ 2 ชนิด คือคุณภาพทางเทคนิคของผลลัพธ์ที่ได้ โดยที่คุณภาพทางเทคนิคแสดงถึงที่ลูกค้ามอบไว้หลังจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการหรือสินค้าให้กับลูกค้านอกจากนี้ยังพบว่า การบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กร คุณภาพการบริการที่ดีจะก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กรและยังช่วยในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายรวมทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรเนื่องจากลูกค้าที่มีความพอใจต่อการได้รับบริการจะช่วยทำการประชาสัมพันธ์โดยการบอกปากต่อปาก ไปยังกลุ่มลูกค้ารายใหม่นอกจากนั้นยังพบว่าลูกค้ายังเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการที่แพงกว่า เพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพดีกว่า

การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ GAP 5

Parasuraman et al. (1985, pp. 47-48) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 พวกเขาต้องการที่จะออกแบบให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท และสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสม ในธุรกิจการบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้สามารถตอบสนอง

ความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการและช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ดังแสดงในภาพประกอบ



ภาพที่ 2 GAP 5: ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับการรับรู้ของลูกค้า (Parasuraman et al., 1990, p. 37)

SERVQUAL (Gap 5) มีที่มาเริ่มจากศึกษาวิจัยโดยเริ่มจากการทำ Focus-group interview ในธุรกิจบริการ 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจซ่อมบำรุง ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจธนาคาร ในแต่ละธุรกิจมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม การวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 12 กลุ่ม จุดประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือการค้นหาว่าอะไรคือวิธีที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่แท้จริง ผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการหรือไม่ หากผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ปัจจัยเหล่านั้นประกอบด้วยอะไรบ้างและในแต่ละประเภทของการบริการที่แตกต่างกัน ผู้บริโภคมีการกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันหรือไม่

การศึกษาวิจัยโดยการทำ Focus-Group interviews ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพการบริการ โดยพบว่ามีปัจจัยซึ่งผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการโดยทั่วไป 10 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีทักษะและความรู้ในการให้บริการที่สามารถแสดงออกให้ผู้รับบริการได้เห็น
5. ความมีมารยาท (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าศรัทธา (Crediatbility) หมายถึง คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือบริการที่ซื่อสัตย์ไว้ใจได้
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึง (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจได้ตลอดจนถึงการรับฟังลูกค้า
10. ความเข้าใจ (Underltanding the customer) ความพยายามที่จะรู้สึกถึงความต้องการของลูกค้า

ข้อมูลการวิจัยโดยวิธี Focus-group interview ในช่วงแรกได้ถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในช่วงที่สองซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการตามความรับรู้ของผู้บริโภค โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการตามความรับรู้ของผู้บริโภค การวิจัยในช่วงที่สองนี้ เป็นการวิจัยโดยการสำรวจจากกลุ่มธุรกิจบริการ 5 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจซ่อมบำรุงผลิตภัณฑ์ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์ทางไกล ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจบัตรเครดิต ข้อมูลจากการสำรวจทั้งหมดได้ถูกนำมา

วิเคราะห์และพัฒนาเป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการซึ่งมีชื่อเรียกว่า “SERVQUAL” โดยเครื่องมือดังกล่าวจะแบ่งออกได้เป็นสองส่วนคือ ส่วนแรกเป็นส่วนที่ใช้วัดความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการบริการของลูกค้าจำนวน 22 ข้อ ส่วนที่สองจะเป็นคำถามเพื่อวัดคุณภาพบริการจริงที่ลูกค้ารับรู้ ประกอบด้วยชุดคำถามซึ่งเข้าคู่กับชุดคำถามแรกจำนวน 22 ข้อ

ชุดคำถาม 22 ข้อดังกล่าวพัฒนามาจากปัจจัยพื้นฐาน 10 ประการ ซึ่งผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร และความเข้าใจโดยผู้วิจัยได้ทำการสร้างชุดคำถามจำนวน 97 รายการเพื่อวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้ง 10 ด้าน แต่ละคำถามจะให้คะแนนโดยระบบ Seven-point likert scale ผลคะแนนที่ได้จะถูกนำมาคำนวณ โดยนำคะแนนจากคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ลบด้วยคะแนนคุณภาพการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ผลจากการลบจะทำให้ระดับคะแนนที่แตกต่างกันตั้งแต่ +6 ถึง -6 คะแนน ผลคะแนนที่สูงหมายถึงคุณภาพการบริการตามความรับรู้ของผู้บริโภคอยู่ในระดับสูงและจากการใช้วิธีการทางสถิติหลายวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถลดจำนวนคำถามลงถึง 2 ใน 3 ของคำถามทั้งหมด และสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความเหลื่อมล้ำกันหรือมีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน ทำให้คงเหลือปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน จากปัจจัยพื้นฐาน 10 ด้าน ดังแสดงในภาพประกอบ

ปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL)

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL และปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ (Parasuraman et al., 1990, p. 25)

ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ	ลักษณะทางกายภาพ	ความเชื่อถือได้	การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ความไว้วางใจได้	ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ
ลักษณะทางกายภาพ	■				
ความน่าเชื่อถือ		■			
การตอบสนอง			■		
ความสามารถ				■	
ความมีมารยาท				■	
ความน่าศรัทธา				■	
ความปลอดภัย				■	
การเข้าถึงบริการ					■
การสื่อสาร					■
ความเข้าใจ					■

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้นและสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้มีปัญหาจะสนใจแก้ปัญหาอย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

4. ความไว้วางใจได้ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกริยามารยาทสุภาพ และเป็นมิตร

5. ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วง และสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยความรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการ (Parasuraman et al., 1990, p. 129) เมื่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการมีค่ามากกว่าความรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการและหากความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคคาดหวังต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น (Parasuraman et al., 1990, p. 133)

สรุปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการบริการตามความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเกิดจากผลการวิจัยศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณอย่างเป็นระบบ โดยการสัมภาษณ์ลูกค้าในธุรกิจบริการหลายประเภท งานวิจัยในช่วงแรกซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพได้ข้อสรุปว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังหรือปรารถนา โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า 4 ประเภท คือ สิ่งที่ผู้บริโภครับฟังมาจากการบอกปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ นอกจากนั้นการวิจัยยังช่วยให้ทราบถึงปัจจัยโดยทั่วไปซึ่งผู้บริโภค ใช้ในการประเมินการบริการ 10 ด้าน และการวิจัยช่วงที่สองซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณทำให้สามารถรวมปัจจัยบางด้านซึ่งมีความสัมพันธ์กันเข้าไว้ด้วยกันด้วยวิธีวิเคราะห์

ทางสถิติ จนในที่สุดได้พัฒนาจนได้เครื่องมือซึ่งเรียกว่า SERVQUAL เพื่อวัดความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพการบริการใน 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ และความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ก็จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจเหนือกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเมื่อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ก็จะเป็นการบริการที่ทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจเหนือกว่าระดับที่คาดหวัง แต่เมื่อระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ค่าน้อยกว่าระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ผู้บริโภคก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ (Perceived service)

Parasuraman et al. (1988) บริการที่ได้รับคือการประเมินที่อยู่ภายในจิตใจถึงประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ ส่วนขบวนการประเมินคุณภาพบริการอาจกล่าวได้ว่า เหมือนกับการประเมินสินค้าทั่วไปไม่ได้เจาะจงสำหรับสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเป็นการเฉพาะ จากตัวแบบของคุณภาพการบริการ ระดับของบริการที่ได้รับจะเกิดขึ้นได้จากการส่งมอบบริการ (Service delivery) โดยสัมพันธ์กับการสื่อสารที่ผู้ให้บริการส่งออกมาถึงลูกค้า (External communication to customer) ดังนั้นระดับบริการที่ได้รับจะแปรไปตามการส่งมอบบริการ และการสื่อสารดังนั้นผู้ให้บริการต้องลดช่องว่างที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ได้รับลงให้มากที่สุด

แนวคิดในการจัดเก็บภาษี

สนิท วิไลจิตต์ (2515, หน้า 1) ได้กล่าวถึงแนวทางปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ให้ถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องกระทำ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะเป็นเหตุให้ราษฎรผู้เสียภาษียินดีและเต็มใจที่จะมาชำระภาษีตามหน้าที่ของตนภายในกำหนดเวลา อันจะตัดภาระแก่เจ้าหน้าที่ในการติดตามทวงถาม หรือเตือนให้ผู้ค้างชำระนำเงินภาษีมาชำระในภายหลัง ซึ่งเป็นผลดีแก่ทั้งสองฝ่าย คือ เจ้าหน้าที่ก็ไม่ต้องเพิ่มงานผู้เสียภาษีก็ไม่ต้องเพิ่มเงิน (คือ เงินค่าปรับ หรือเงินเพิ่มภาษีในกรณีเสียช้ากว่ากำหนด) ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีจะต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาชำระภาษีให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ความร่วมมือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ทั้งนี้เพราะกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ติดต่อใกล้ชิดกับราษฎร ฉะนั้นจึงต้องกระตุ้นหรือปลูกฝังทัศนคติ (Attitude) ให้บุคคลดังกล่าวเห็นความสำคัญของภาษีบำรุงท้องที่ โดยชี้ให้เห็นว่าหากเข้ามีส่วนช่วยในการเร่งรัดจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้ได้ผลเพียงใด ก็เท่ากับเขาและราษฎรในท้องที่ของเขามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ท้องถิ่นของเขาเพียงนั้น

3. ความซื่อสัตย์สุจริตเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบการเงินภาษีบำรุงท้องที่ จะต้องซื่อสัตย์สุจริตเพราะเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระทบกระเทือนถึงเกียรติภูมิ และความเชื่อถือของราษฎร ตลอดทั้งความก้าวหน้าในชีวิตราชการอีกด้วย ฉะนั้น จึงต้องระมัดระวังมิให้เกิดการทุจริตในด้านการเงินเกิดขึ้นได้ นั่นคือ ต้องมีการตรวจสอบควบคุมเงินภาษีบำรุงท้องที่ที่เก็บได้ให้ถูกต้องตรงกับหลักฐานการรับเงินภาษีอยู่ทุกชั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาด หรือรั่วไหลขึ้นได้

4. การวางแผนดำเนินการและการรายงานผลการจัดเก็บ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง คือ ปลัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ได้รับมอบหมายงานนี้ ต้องกำหนดแผนดำเนินงานในการจัดเก็บ เช่น การเตรียมการติดตามทวงถาม การเตือน ฯลฯ และในการนี้ควรมีการรายงานผลการดำเนินงานผลการเก็บภาษีให้นายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ควบคุมการจัดเก็บภาษีทราบทุกระยะ เพื่อว่าจะได้ทราบผลงานและแนวทางแก้ไขปรับปรุงได้ทันที่ หากทำได้ดังนี้ก็จะช่วยลดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระให้ลดน้อยลงและหมดไปมากที่สุด

5. การประชาสัมพันธ์ ในทางปฏิบัติมักปรากฏว่าประชาชนไม่เข้าใจถึงความสำคัญของภาษีบำรุงท้องที่ ไม่ตระหนักถึงหน้าที่ตนในการเสียภาษีว่าเป็นภารกิจที่พึงกระทำ และไม่ทราบถึงผลที่ตนจะได้รับจากการเสียภาษีนั้น ในข้อนี้จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่จะต้องสนใจและพยายามที่จะแพร่ข่าว หรือรายงานให้ประชาชนทราบในรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ เช่น ความสำคัญของภาษีบำรุงท้องที่ ยอดเงินที่เก็บได้ในปีหนึ่ง ๆ ตลอดจนรายงานถึงความสำเร็จของโครงการต่าง ๆ ที่เป็นผลดีต่อท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างไร และได้ใช้เงินภาษีบำรุงท้องที่ในโครงการต่างนั้น ๆ ไปอย่างไรบ้าง เมื่อประชาชนได้ทราบในรายละเอียดก็จะตระหนักว่าเงินภาษีที่ตนเสียไปนั้น ได้รับผลตอบแทนมาในรูปแบบต่าง ๆ ก็ย่อมจะเกิดความภาคภูมิใจว่าตนได้มีส่วนช่วยในการพัฒนาความเจริญให้กับท้องถิ่นด้วย ซึ่งจะช่วยให้ยินดีร่วมมือเสียภาษีบำรุงท้องที่ให้เต็มเม็ดเต็มหน่วยยิ่งขึ้น

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหัวถนน

เทศบาลตำบลหัวถนนตั้งอยู่ในเขตอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอพนัสนิคม มีเนื้อที่ 21 ตารางกิโลเมตร (13,153 ไร่) ห่างจากอำเภอพนัสนิคมประมาณ

12 กิโลเมตรตามเส้นทางถนนสายพนัสนิคม-สระสีเหล็กม ลักษณะภูมิประเทศของตำบลหัวถนน ทางทิศเหนือและทิศตะวันออกเป็นพื้นที่ราบสูงส่วนใหญ่ใช้ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น การปลูกมันสำปะหลังและอ้อย ส่วนทางทิศตะวันตก มีพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรกรรม เช่น การทำนาและปลูกผัก เป็นต้น

อาณาเขตติดต่อกับตำบลข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสระสีเหล็กม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองปรือ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลวังเย็น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลวัดหลวง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

สภาพเศรษฐกิจภายในเขตตำบลหัวถนนเป็นการประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง เช่น ปลูกมันสำปะหลัง ทำสวนผลไม้ ยาสูบ ปลูกอ้อย ทำนา เลี้ยงสัตว์ มีประชากรบางกลุ่มที่ประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น เครื่องจักสานตะกร้า เครื่องจักสานสุ่มไก่ เครื่องพะไล ถักไม้กวาดดอกหญ้า ทำด้ามจอบ เป็นต้น

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลหัวถนน

1. คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลหัวถนน

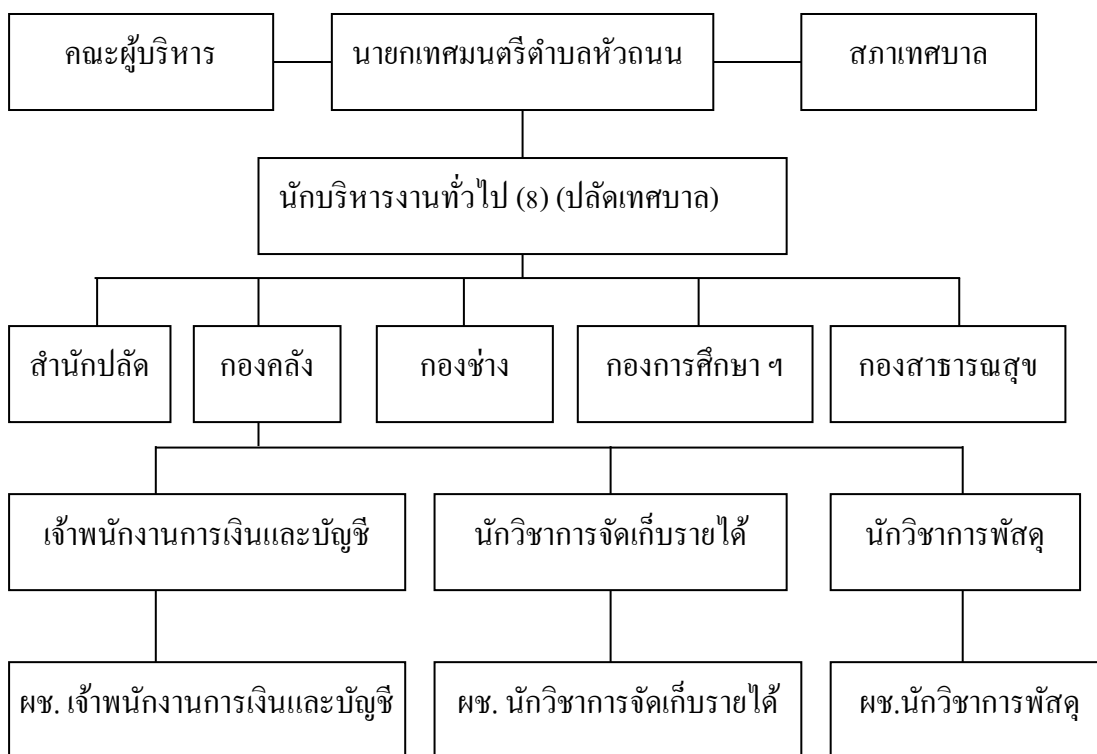
- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| (1) นายชัยศักดิ์ บุรณเจริญกิจ | นายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน |
| (2) นายสมพงษ์ วงษ์แก้ว | รองนายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน |
| (3) นายพยนต์ วิเศษ | รองนายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน |
| (4) นายสมนึก จิรกาวิสาน | เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน |
| (5) นายอำนาจ ตุ่มไทย | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน |
| (6) นายโชค ระยับ | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน |

2. สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน

- | | |
|--------------------------|---------------------------------|
| (1) นายเฉลิมชาติ ระยับ | ประธานสภาเทศบาลตำบลหัวถนน |
| (2) นายวิจิต พิมภัก | รองประธานสภาเทศบาลตำบลหัวถนน |
| (3) นายเนรมิต สืบแก้ว | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนนเขต 1 |
| (4) นายนิกร นาทรัพย์ | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 1 |
| (5) นางสนธิ์ สิ้นทรา | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 1 |
| (6) นายจักรกิต สิงห์กา | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 1 |
| (7) นายธรรมบุญ ศรีชนะกุล | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 1 |
| (8) นายรัฐพงศ์ ช้างภู | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 2 |

(9) นายพงศกร สุขมา	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 2
(10) นางสาววิภา แก่นจักร	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 2
(11) นายจิรพงศ์ เหลืองอ่อน	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 2
(12) นายบุญส่ง ประสาททอง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหัวถนน เขต 2
3. พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง	จำนวน 28 คน
(1) สำนักปลัด	จำนวน 17 คน
(2) การคลัง	จำนวน 4 คน
(3) กองช่าง	จำนวน 2 คน
(4) กองการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม	จำนวน 3 คน
(5) กองสาธารณสุข	จำนวน 2 คน

โครงสร้างของเทศบาลตำบลหัวถนน



ภาพที่ 3 โครงสร้างเทศบาลตำบลหัวถนน (กองคลังเทศบาลตำบลหัวถนน, 2558)

หน้าที่ความรับผิดชอบของกองคลังเทศบาลตำบลหัวถนน

กองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงิน ได้และนำส่งภาษี การตัด โอนเงินเดือน รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ การรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุญาตเบิกตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่ายเงิน งานจัดทำงบและแสดงฐานะการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้-รายจ่าย งานจัดเก็บรายได้และพัฒนารายได้ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน งานจัดทำ/ ตรวจสอบบัญชีและการรับเงินในกิจการประปาองค์การบริหารส่วนตำบล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 4 งาน ประกอบด้วย

1. งานการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน การหักภาษีเงินได้และนำส่งภาษี การตัด โอนเงินเดือน เก็บรักษาเงิน งานขออนุญาตเบิกเงินตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย รายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้-รายจ่าย รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ งานจัดทำงบและแสดงฐานะการเงิน งบทรัพย์สินหนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. งานบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานคลัง งานการเงิน งานทะเบียนการคุมเบิกจ่ายเงิน งานงบการเงินและงบทดลอง งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเสนอแนะทางด้านการเงิน การคลัง งานฝากเงิน งานเก็บรักษาเงินและฐานะการเงินของ เทศบาล งานควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย งานควบคุมการรับการจ่าย งานการกู้ยืมและการยืมเงินสะสมของ เทศบาล งานควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับการตัดเงินปี งานการกันเงินไว้จ่ายเหลือปีและการขยายเวลาตัดฝากเงินงบประมาณ งานควบคุมการใช้จ่ายเงินงบประมาณหรือทางวิชาการเกี่ยวกับการเงิน การคลังอื่น ๆ เป็นเจ้าหน้าที่งบประมาณของ เทศบาล งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานจัดเก็บรายได้และพัฒนารายได้ งานภาษี ค่าธรรมเนียมการจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน งานจัดทำ/ ตรวจสอบบัญชีและการรับเงินในกิจการประปาและงานจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4. งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี งานพัสดุ งานขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบหลักของกองคลังเทศบาลตำบลหัวถนนมีอยู่ 4 ด้าน ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการชำระภาษีบำรุงท้องที่ จึงขอเสนอให้ทราบถึงรายได้ของเทศบาลตำบลหัวถนนว่ามีที่มาอย่างไร

โครงสร้างเงินรายได้เทศบาลตำบลหัวถนน

1. รายได้ที่จัดเก็บเอง ได้แก่

- 1.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 1.2 ภาษีบำรุงท้องที่
- 1.3 ภาษีป้าย
- 1.4 ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

2. รายได้ที่รัฐจัดเก็บให้ ได้แก่

- 2.1 ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน
- 2.2 ภาษีสรรพสามิต
- 2.3 ภาษีมูลค่าเพิ่ม (1 ใน 9)
- 2.4 ภาษีธุรกิจเฉพาะ
- 2.5 ภาษีสุราและสรรพสามิต
- 2.6 ค่าภาคหลวงแร่ และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม

3. รายได้ที่รัฐแบ่งให้ ได้แก่

- 3.1 ภาษีมูลค่าเพิ่มตาม พ.ร.บ. กำหนด และขั้นตอนการกระจายอำนาจ

4. รายได้จากเงินอุดหนุน

- 4.1 เงินอุดหนุนทั่วไป
- 4.2 เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

ประมาณการรายรับของเทศบาลตำบลหัวถนนย้อนหลัง 3 ปี

ตารางที่ 2 ประมาณการรายรับของเทศบาลตำบลหัวถนน (กองคลังเทศบาลตำบลหัวถนน, 2558)

ประมาณการรายรับของเทศบาล ตำบลหัวถนน	ปีงบประมาณ 2556	ปีงบประมาณ 2557	ปีงบประมาณ 2558
รายได้ที่เทศบาลตำบลจัดเก็บ	1,120,210.66	1,267,000.00	1,489,000.00
รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้ (รัฐบาลจัดสรรให้/ แบ่งให้)	18,531,499.00	19,155,000.00	18,155,000.00
เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	5,875,539.00	6,800,000.00	11,356,000.00
รวม	25,527,248.66	27,222,000.00	31,000,000.00

จากตารางจะเห็นได้ว่า เทศบาลตำบลหัวถนนมีส่วนของรายได้จากที่รัฐบาลจัดสรรให้มากกว่ารายได้ที่จัดเก็บเอง เนื่องจากรายได้ที่จัดเก็บเองนั้น มีข้อจำกัดค่อนข้างมากในการจัดเก็บ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดินจัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475 มีสาระสำคัญ ดังนี้

ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษี ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ รวมถึง เครื่องจักรที่ใช้ผลิตสินค้าเพื่อการอุตสาหกรรม ซึ่งติดตั้งเป็นส่วนควบของโรงเรือนนั้น

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่มีโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างให้เช่า หรือใช้โรงเรือนดังกล่าวเพื่อประกอบการค้า ประกอบการอุตสาหกรรม หรือใช้เป็นโกดังเก็บสินค้า แต่ถ้าที่ดินและโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ เป็นของคนละเจ้าของ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ มีหน้าที่เสียภาษีทั้งที่ดิน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

ฐานภาษี คือ ค่ารายปี ซึ่งเป็นค่าเช่าที่สมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ กรณีที่ทรัพย์สินให้เช่า หมายความว่าค่าเช่านั้นคือค่ารายปี แต่ถ้าเป็นกรณีที่มีเหตุอันสมควรที่ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าค่าเช่านั้นมีจำนวนเงินอันสมควรที่จะให้เช่า หรือกรณีหาค่าเช่าไม่ได้ เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สินดำเนินกิจการเอง หรือด้วยเหตุประการอื่น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจกำหนดค่ารายปีได้ โดยคำนึงถึงลักษณะของทรัพย์สิน ขนาดพื้นที่ ทำเลที่ตั้ง และบริการสาธารณะที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์ อัตราภาษี ร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

ทรัพย์สินที่ได้รับยกเว้นภาษี ได้แก่ พระราชวัง ทรัพย์สินของรัฐ ทรัพย์สินของการรถไฟ ทรัพย์สินของการท่าเรือ (ตามพระราชบัญญัติการทำเรือ) ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะ

โรงเรียนสาธารณะ ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติ โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดวางไว้ตลอดปี โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออยู่อาศัยเอง

โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างที่เจ้าของอยู่เอง และพื้นที่ที่เป็นบริเวณต่อเนื่องกับโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ที่ใช้ประโยชน์โดยตรงของรัฐวิสาหกิจนั้นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

2. ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 มีสาระสำคัญดังนี้ ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษี จัดเก็บจากที่ดินที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ที่ดินซึ่งเป็นที่ตั้งโรงเรียนปิดวางที่ดินที่มีได้ต่อเนื่องกับโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ เช่น ที่ดินที่ใช้ทำการค้าการอุตสาหกรรม ที่ทำการเกษตรกรรมซึ่งไม่มีโรงเรียนตั้งอยู่และที่ดินว่างเปล่า ซึ่งมีได้ใช้ประโยชน์ตามควรแก่สภาพที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของที่ดินซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองที่ดินที่เป็นของบุคคล หรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่พื้นที่ดิน หรือพื้นที่เป็นภูเขา หรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน และกรณีที่มีการโอนกรรมสิทธิ์หรือโอนสิทธิครอบครองในที่ดินให้ผู้รับโอนมีหน้าที่ร่วมกับเจ้าของที่ดินเดิมเสียภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระไม่เกินห้าปี รวมทั้งปีสุดท้ายที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของที่ดิน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับปีนั้น

การยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีบำรุงท้องที่ ให้เจ้าของที่ดินที่มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ณ สำนักงานเทศบาล (กองคลัง) ภายในเดือนมกราคมของปีแรก ที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการที่ยื่นไว้ใช้นั้นใช้ได้ทุกปี ในรอบระยะเวลา 4 ปี

ฐานภาษี คือ ราคาปานกลางของที่ดิน ซึ่งตีราคาโดยคณะกรรมการในแต่ละท้องถิ่น โดยคณะกรรมการจะตีราคาปานกลางทุกรอบระยะเวลา 4 ปี การตีราคาทุกรอบระยะเวลา 4 ปี ดังกล่าว จะใช้เป็นราคาปานกลางได้ทุกปี สำหรับรอบระยะเวลาสี่ปีนั้น หลักเกณฑ์การตีราคา คือ ให้นำราคาที่ดินในหน่วยที่จะทำการตีราคา ซึ่งซื้อขายกัน โดยสุจริตครั้งสุดท้ายไม่น้อยกว่า 3 ราย ในระยะเวลาไม่เกินหนึ่งปี มาคำนวณแล้วเฉลี่ยเป็นราคาปานกลาง โดยไม่ให้รวมราคาโรงเรียนสิ่งปลูกสร้างหรือสิ่งเพาะปลูกเข้าด้วย ถ้าไม่มีราคาซื้อขาย ให้นำราคาปานกลางที่คำนวณจากราคาซื้อขายในหน่วยใกล้เคียงที่มีสภาพทำเลคล้ายคลึงกันมาเป็นราคาปานกลางของที่ดิน ถ้าไม่อาจนำราคาปานกลางมาเทียบเคียงได้ให้กำหนดราคาปานกลางของที่ดิน โดยถือเกณฑ์อย่างอื่นอันอาจแสดงราคาตลาดของที่ดินโดยเฉลี่ยได้

ปัจจุบันราคากลางของที่ดินที่ใช้เป็นฐานในการประเมินภาษีเป็นราคากลางของปี พ.ศ. 2521-2524 ซึ่งมีมูลค่าต่ำมาก ไม่สอดคล้องกับราคาการซื้อขายที่ดินในปัจจุบัน ด้วยสาเหตุนี้ อปท. จึงจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น

อัตราภาษี ผู้เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใดต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับ ปีนั้นจากราคาปานกลางของที่ดิน ตามบัญชีอัตราภาษีซึ่งกำหนดไว้ 34 ชั้น

หลักฐานที่ต้องนำไป

สำเนาโฉนดที่ดิน น.ส.3 หรือ น.ส.3ก

บัตรประจำตัวประชาชน

ใบเสร็จรับเงินปีที่แล้ว (ถ้ามี)

หนังสือมอบอำนาจ กรณีที่ให้ผู้อื่นมาทำการแทน

การคำนวณภาษี คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลาง ที่ดินกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับเนื้อที่อัตราภาษี-เนื้อที่ดิน (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง-เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน-ค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษี ฯ ท้าย พ.ร.บ.๑ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ผู้มีหน้าที่ภานำเงินมาชำระค่าภาษีในเดือนเมษายนของทุกปี

เงินเพิ่ม/ บทกำหนดโทษ

1. ผู้ใจจงใจไม่มายื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท.5) หรือไม่ยอมชี้แจงหรือไม่ยอมแจ้ง จำนวนที่ดิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2. ผู้ใดโดยรู้แล้วจงใจแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อ หลีกเลียง หรือพยายามหลีกเลียงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3. ผู้ใดไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงิน เพิ่มร้อยละ 24 ต่อปี ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน ระยะเวลาการให้บริการ โดยประมาณ 10 นาที ต่อราย ไม่รวมเวลาขึ้นตอนสอบสวน (ถ้ามี)

3. ภาษีป้าย

ภาษีป้ายจัดเก็บตาม พ.ร.บ. ภาษีป้าย พ.ศ. 2510 มีสาระสำคัญ ดังนี้

ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษี จัดเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะ ได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก หรือทำให้ ปรากฏด้วยวิธีอื่น

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของป้าย ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีป้ายตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดในเดือนมีนาคมของปี

ในกรณีที่ปรากฏแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ว่า ไม่มีผู้ขึ้นแบบแสดงรายการสำหรับภาษีป้ายใด เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายนั้น ถ้าหาตัวผู้ครอบครองไม่ได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบอาคาร หรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

อัตราภาษี

- (1) ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน ให้คิดอัตรา 10 บาท ต่อห้าร้อย ตร.ซม.
- (2) ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ และหรือปนกับภาพและหรือเครื่องหมายอื่นให้คิดอัตรา 100 บาท ต่อห้าร้อย ตร.ซม.
- (3) ป้ายดังต่อไปนี้ ให้คิดอัตรา 200 บาท ต่อห้าร้อย ตร.ซม.
 - (ก) ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมิภาพ หรือเครื่องหมายใดหรือไม่
 - (ข) ป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วน หรือทั้งหมดอยู่ใต้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ
- (4) ป้ายตาม (1) (2) หรือ (3) ซึ่งมีข้อความ เครื่องหมาย หรือภาพที่เคลื่อนที่หรือเปลี่ยนแปลงเป็นข้อความเครื่องหมายหรือภาพอื่นได้ โดยเครื่องจักรกลหรือโดยวิธีใด ๆ ให้คิดอัตราภาษีตามจำนวนข้อความ เครื่องหมายหรือภาพ หรือตามระยะเวลาที่ข้อความ เครื่องหมาย หรือภาพปรากฏอยู่ในป้าย ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง ถ้ายังไม่ได้ออกกฎกระทรวงให้คิดอัตราภาษีตามบัญชีอัตราภาษีป้ายนี้
 - (5) ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขตามมาตรา 14 (3) ให้คิดอัตราตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณีและให้เสียเฉพาะจำนวนเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น
 - (6) พื้นที่ของป้ายไม่ว่าจะมีรูปร่างหรือลักษณะอย่างไร ให้คำนวณดังนี้
 - (ก) ถ้าเป็นป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ ให้เอาส่วนที่กว้างที่สุดคูณด้วยส่วนที่ยาวที่สุดของขอบเขตป้ายเป็นตารางเซนติเมตร
 - (ข) ถ้าเป็นป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ ให้ถือว่าตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตสำหรับกำหนดส่วนกว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วคำนวณตาม (ก)
 - (7) ป้ายตาม (1) (2) (3) หรือ (4) เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว
 - (ก) ถ้ามีเศษเกินกึ่งหนึ่งของห้าร้อยตารางเซนติเมตร ให้นับเป็นห้าร้อยตารางเซนติเมตร ถ้าไม่เกินกึ่งหนึ่งให้ปัดทิ้ง
 - (ข) ถ้ามีอัตราที่ต้องเสียภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษี ได้แก่ ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงแรม รีสอร์ท ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้า ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์ ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการที่ไม่เกินกำหนด ในกฎกระทรวง ป้ายส่วนราชการ ป้ายธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ป้ายโรงเรียนเอกชนที่แสดงบริเวณของโรงเรียน ป้ายของผู้ประกอบการเกษตร ซึ่งค่าผลผลิตของตน ป้ายของวัด ป้ายของสมาคม

4. รายได้ที่มีใช้ภาษีอากร

ได้แก่ ค่าธรรมเนียม และใบอนุญาตต่าง ๆ เช่น ค่าใบอนุญาตก่อสร้างและปรับปรุงอาคาร ตามกฎหมายควบคุมอาคาร ค่าธรรมเนียมประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ค่าธรรมเนียมจัดตั้งตลาดเอกชน ตามข้อบัญญัติของเทศบาลตำบลหัวถนน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงแก้ว คีตพิณ (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่เป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ 1) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และมีความเชื่อมั่น 0.96 เก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบรายคู่ตามวิธีการฟิชเชอร์ (LSD) โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม และ 7 รายการมีคุณภาพให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการเป็นลูกค้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วสันต์ รักแผน (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างงานวิจัย ได้แก่ ผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานีตาม ตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึง ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจ และรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด ปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึง ได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจ และรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

ศิริรัตน์ ใจหุ่ม (2550) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานี ตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย ศักยภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สายในปัจจุบัน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย ประชากรในการศึกษา คือ คราวเรือนในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายในพื้นที่ 6 ตำบล 2 เทศบาล จำนวน 4,039 คราวเรือน และเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำ สถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จำนวน 213 นาย ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชน ทั่วไปได้จำนวน 364 คน และจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ 139 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูล โดย การแจกแจงหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าสถิติ Chi-square และค่าสถิติ t-test

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่า ศักยภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำสุด ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นว่า ศักยภาพการบริการประชาชนภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการประชาชนทั้งที่สถานีตำรวจ และนอกสถานีตำรวจมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจง แสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป เห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยภายนอก และปัจจัยผู้ให้บริการมีผลต่อการให้บริการมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เห็นว่าปัจจัยภายนอกและปัจจัยทรัพยากรเท่านั้นที่มีผลต่อการให้บริการในระดับสูง

ศุภิสรา แจ่มศรี (2551) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการรับชำระภาษี และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้จากประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลนายายอาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 290 ตัวอย่าง และใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์โดยหาจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดี จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่มากที่สุด 2) ด้านการติดตามและประเมินผล 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกเหนือจากนั้นประชาชนจะมีระดับคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับไม่ค่อยดี จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการ 2) ด้านความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการให้บริการ 3) ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ และวิทยาการสมัยใหม่ 4) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน 5) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 6) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ 7) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 8) ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนชำระภาษี 9) ด้านการประชาสัมพันธ์ 10) ด้านการบูรณาการร่วมใจในองค์กร

กมลทิพย์ กระจุกเงิน (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการรถเกี่ยวขนาดข้าวในจังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษา อยู่ยุทธนาการช่าง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการรถเกี่ยวขนาดข้าวในจังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษาอยู่ยุทธนาการช่าง และเปรียบเทียบระดับคุณภาพ

การให้บริการรถเกี่ยวนวดข้าวของอยู่ยงอุทยานช่าง ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการรถเกี่ยวนวดข้าว กลุ่มตัวอย่างงานวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการรถเกี่ยวนวดข้าวในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 211 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที และการทดสอบ โอนวา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับคุณภาพการให้บริการรถเกี่ยวนวดข้าวในจังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษาอยู่ยงอุทยานช่าง ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ ด้านการรับรอง ด้านการสัมผัส อยู่ในระดับดี

2) การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการรถเกี่ยวนวดข้าวในจังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษาอยู่ยงอุทยานช่าง จำแนกตาม เพศ ศาสนา และรายได้ต่อเดือน พบว่าระดับคุณภาพโดยรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณา ด้านการศึกษา พบว่าคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มการศึกษาระดับ ป.6-ม.3 มีระดับคุณภาพมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มการศึกษาระดับ ม.4-ม.6 มีระดับคุณภาพมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่มการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. มีระดับคุณภาพมากกว่ากลุ่มการศึกษาต่ำกว่าชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี จำแนกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการรถเกี่ยวนวดข้าวในจังหวัดปทุมธานี ของอยู่ยงอุทยานช่าง พบว่า ระดับคุณภาพโดยรวมไม่มีความแตกต่าง แต่สำหรับด้านความน่าเชื่อถือพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธิดารัตน์ คำภามูล (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง งานที่ให้บริการ และช่วงเวลาให้บริการกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างงานวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการหรือมาติดต่อที่สำนักงานเทศบาลตำบลบางไทร จำนวน 366 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ Chi-squares

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนเพศ อายุ ตำแหน่ง งานที่ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สุนทร สิงห์จันทร์ (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าบริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างงานวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด ในเดือนธันวาคม จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การสอบค่าที และการวิเคราะห์ ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ) และด้านการตอบสนองความต้องการ ผลการเปรียบเทียบขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เฉพาะลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจลูกค้า ผู้ที่มีอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความเห็นโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการตอบสนองความต้องการ ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมสุข ฐานะวร (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอมือง จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอมือง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้รับบริการชำระภาษีเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอมือง จังหวัดสระบุรี จำนวน 225 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test แบบสองกลุ่มอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test เมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffé test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มาชำระภาษีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/ สูงกว่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ อาชีพส่วนตัว มีสถานภาพสมรส รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้ และประเภทภาษีที่ชำระแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

พัชรี อิ่มอาบ (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียวในทัศนะของผู้ใช้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียวในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวเฉียว จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของ โรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของ โรงพยาบาลหัวเฉียวในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผศ.ดี แสนเสนาะ (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

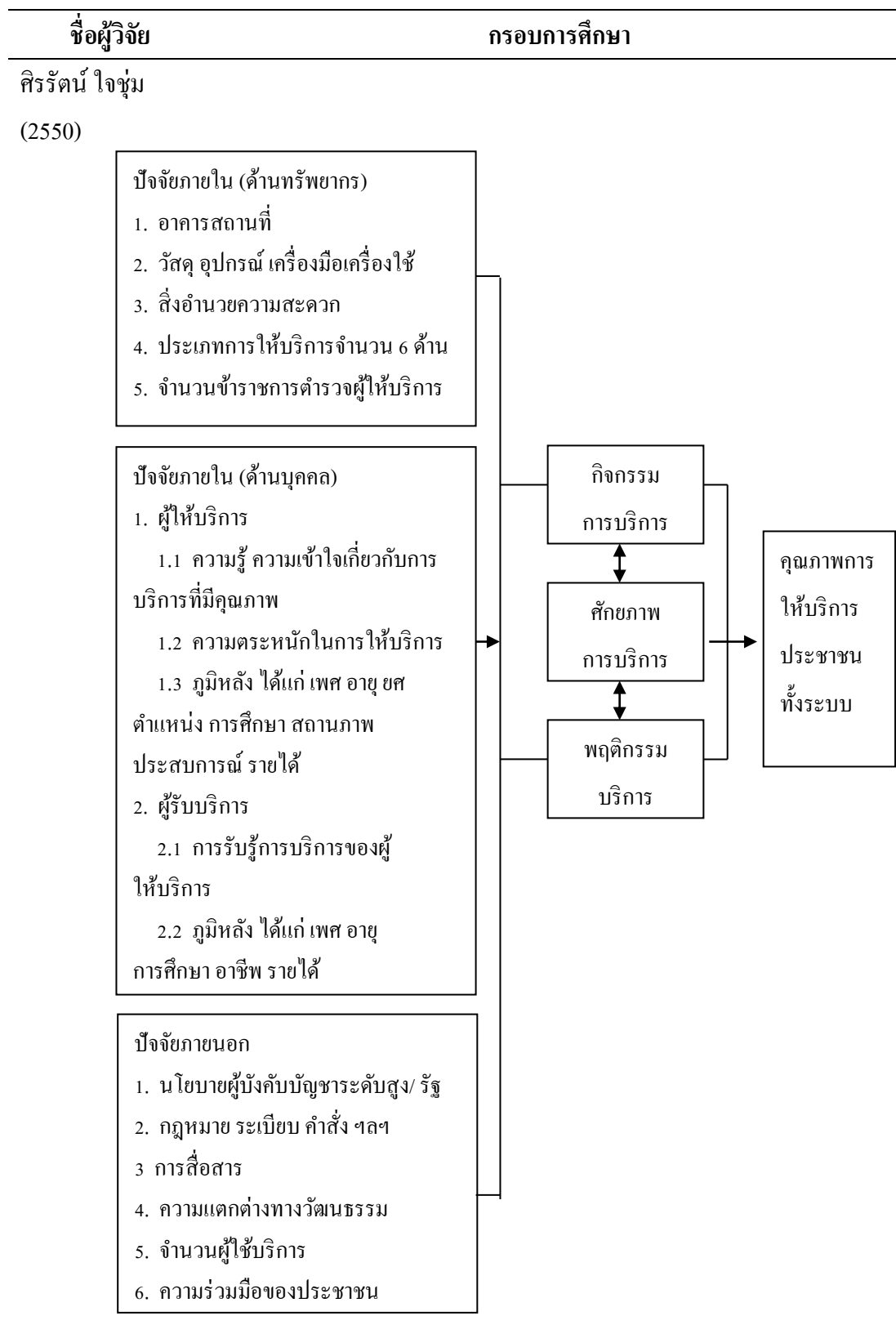
ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้ใช้ในศึกษามาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย	กรอบการศึกษา	
	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ดวงแก้ว ศิคพิณ (2550)	สถานภาพของลูกค้า 1. เพศ 2. อายุ 3. อาชีพ 4. รายได้ 5. ระดับการศึกษา 6. สถานภาพสมรส	คุณภาพการให้บริการลูกค้าของ ธนาคารพาณิชย์ อ.เมือง จ.ลพบุรี 1. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 2. ด้านความไว้วางใจในความน่าเชื่อถือ 3. ด้านความใส่ใจในการให้บริการ 4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ 5. ด้านการสนองตอบต่อ ผู้รับบริการ 6. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี 7. ระยะเวลาการเป็นลูกค้า
วสันต์ รักแผน (2550)	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> ตัวแปรอิสระ ตำแหน่งเป็น สถานประกอบการ 1. ตำแหน่งหัวหน้างาน 2. ตำแหน่งพนักงาน </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> ตัวแปรตาม คุณภาพการให้บริการ 1. ความไว้วางใจ 2. ความรับผิดชอบ 3. ความสามารถ 4. การเข้าถึง 5. ความสุภาพ 6. การติดต่อสื่อสาร 7. ความน่าเชื่อถือ 8. ความปลอดภัย 9. ความเข้าใจและรู้จัก ผู้ประกันตน 10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ </div>

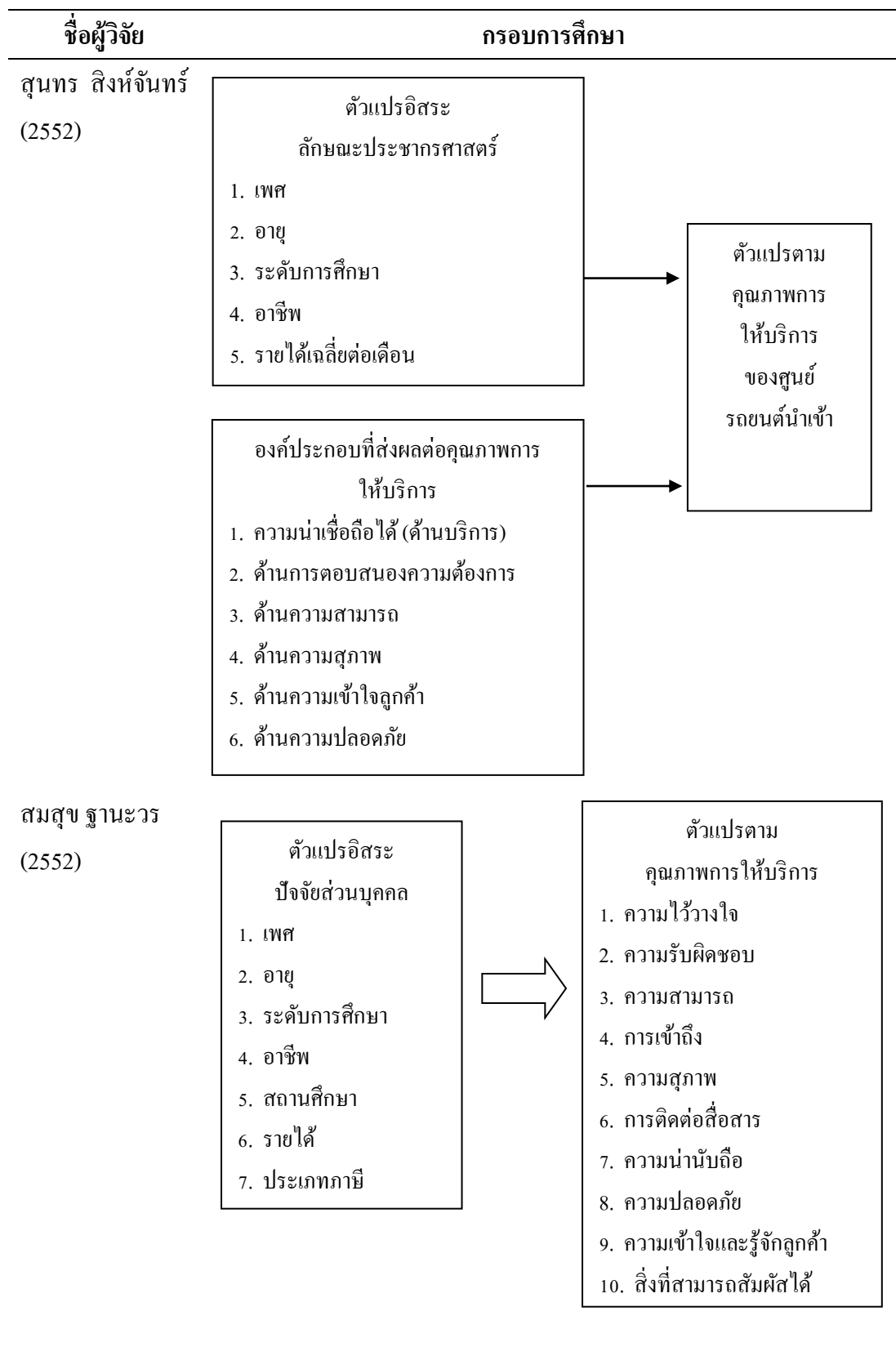
ตารางที่ 3 (ต่อ)



ตารางที่ 3 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กรอบการศึกษา
กมลทิพย์ คุรุทเงิน (2552)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">ตัวแปรต้น</p> <p style="text-align: center;">ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ</p> <p style="text-align: center;">ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. ศาสนา 3. อายุ 4. การศึกษา 5. รายได้ <p style="text-align: center;">กลุ่มผู้ใช้บริการรถเกี่ยวข้าว</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้บริการที่เคยใช้บริการนอกเหนือจากอยู่ชุมชน 2. ผู้ใช้บริการเฉพาะอยู่ชุมชนการช่างเพียงรายเดียว </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <p style="text-align: center;">ตัวแปรต้น</p> <p style="text-align: center;">คุณภาพการให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความน่าเชื่อถือ 2. ความตอบสนอง 3. ความเอาใจใส่ 4. การรับรอง 5. การสัมผัสได้ </div>
ธิดารัตน์ คำภามูล (2552)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">ตัวแปรต้น</p> <p style="text-align: center;">ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. อายุ 3. ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4. มาใช้บริการในเรื่องใด 5. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <p style="text-align: center;">ตัวแปรตาม</p> <p style="text-align: center;">คุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านการตอบสนองความจำเป็นของประชาชน 2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ 3. ด้านการให้บริการต้องแล้วเสร็จสมบูรณ์ 4. ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ 5. ด้านการให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ 6. ด้านความสุภาพอ่อนน้อม 7. ด้านความเสมอภาค </div>

ตารางที่ 3 (ต่อ)



ตารางที่ 3 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กรอบการศึกษา	
<p>พัชรี อิ่มอาบ (2553)</p>	<p>ตัวแปรอิสระ ข้อมูลส่วนบุคคล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. อายุ 3. สถานภาพสมรส 4. อาชีพ 5. ระดับการศึกษา 6. รายได้ต่อเดือน 7. จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ 8. แนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคต 	<p>ตัวแปรตาม คุณภาพการให้บริการ ตรวจสอบคุณภาพ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านสภาพแวดล้อม 2. ด้านความน่าเชื่อถือ 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า 4. ด้านการใช้ความมั่นใจ 5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า
<p>ผุสดี แสนเสนาะ (2556)</p>	<p>ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ 	<p>ตัวแปรตาม คุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	กรอบการศึกษา
<p>ศุภิสรา แจ่มศรี (2551)</p> <div data-bbox="541 846 783 1368" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>ตัวแปรอิสระ ข้อมูลส่วนบุคคล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพ การสมรส 5. อาชีพ 6. รายได้ </div>	<div data-bbox="919 495 1361 1655" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>ตัวแปรตาม คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านการประชาสัมพันธ์ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการ ให้บริการ 4. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ 5. ด้านความซื่อสัตย์ โปร่งใสในการ ให้บริการ 6. ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ ผู้รับบริการ 7. ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศและ วิทยาการสมัยใหม่ 8. ด้านการบูรณาการร่วมในองค์กร 9. ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชน ไปชำระภาษีและบริการด้านอื่น ๆ 10. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน กับผู้รับบริการ 11. ด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ 12. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 13. ด้านการติดตามและประเมินผล </div>

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิธีการในการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. เสนอผลการแปลผล

วิธีการในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้อาศัยวิธีการในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขตเทศบาลตำบลหัวถนน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขตเทศบาลตำบลหัวถนน จำนวน 1,503 ราย (กองคลังเทศบาลตำบลหัวถนน, 2558) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane จากประชากร 1,503 ราย เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเป็นจำนวน 316 ราย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + (Ne^2)} \\ n &= \frac{1,503}{1 + (1,503 \times 0.0025)} \\ n &= 315.75 \\ n &= 316 \end{aligned}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ ขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 1,503 ราย

e คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ ± 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้นจึงควรใช้จำนวนตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประมาณ 316 ราย

2. เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง จะใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญจากผู้รับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขตเทศบาลตำบลหัวถนน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม เรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี” ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนปีที่ผ่านมาใช้บริการ จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบให้เลือกคำตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบประมาณค่า 4 ระดับ โดยเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	4 คะแนน
เห็นด้วย	ให้	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการให้บริการข้าราชการบำนาญท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหัวถนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสารของหน่วยงาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พร้อมทั้งคำจำกัดความหรือนิยามปฏิบัติการของตัวแปรเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์อุษณกร ทาวะรัมย์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา นายสยาม อิ่มเจริญ ปลัดเทศบาลตำบลหัวถนน และนางจรินทร์ คำพูล ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลตำบลแปลงยาว เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านิยาม และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความชัดเจนถูกต้องหรือไม่ รวมทั้งการพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่า สอดคล้องกับลักษณะที่ต้องการจะวัดหรือไม่ เพื่อให้เครื่องมือมีความตรงในเนื้อหา (Content validity)
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try-out)
5. นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเที่ยง (Reliability) ในภาคสนามกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษาที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีสภาพพื้นที่และสิ่งแวดล้อมใกล้เคียงกัน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่า 0.929 ถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับได้
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทำการเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรตามกลุ่มเป้าหมายต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากผู้รับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี นำแบบสอบถามไปเก็บ 320 ชุด ได้รับกลับคืนมา 318 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.38
2. ตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามมาแปลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลได้กระทำตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้
 - 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
 - 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
 - 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้
 - 2.1 วิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนปีที่รับบริการ ด้วยสถิติความถี่ และค่าร้อยละ
 - 2.2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
 - 2.3 ใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์เพื่ออ้างอิงผลการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากรดังนี้

เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชากรกับระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้วยสถิติ t-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม และสถิติ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือความเชื่อมั่น 95 %

เกณฑ์การแปลผล

การแปลความหมายของคะแนน ระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยการหาอันตรภาคชั้น (Interval) ซึ่งกำหนดจำนวนชั้นเท่ากับ 4 ชั้น คือ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับควรปรับปรุง และคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00-1.75	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง
ค่าเฉลี่ย	1.76-2.50	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับควรปรับปรุง
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.25	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ย	3.26-4.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เป็นผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถามจำนวน 318 ราย ผลการวิจัยสามารถนำเสนอออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ ด้านไว้วางใจได้ และด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศของผู้รับบริการ (n = 318)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	141	44.34
	หญิง	177	55.66

จากตารางที่ 4 คุณลักษณะทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศของผู้รับบริการ จำนวนทั้งหมด 318 ราย พบว่าร้อยละ 55.66 เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของผู้รับบริการ (n = 318)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
อายุ (ปี)	ไม่เกิน 25	4	1.26
	26-35	10	3.14
	36-45	32	10.06
	46-55	100	31.45
	มากกว่า 55	172	54.09

จากตารางที่ 5 คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ จำนวนทั้งหมด 318 ราย พบว่าร้อยละ 54.09 มีอายุมากกว่า 55 ปี และร้อยละ 31.45 มีอายุ 46-55 ปี

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรสของผู้รับบริการ (n = 318)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	19	5.97
	สมรส	232	72.96
	หย่าร้าง	20	6.29
	หม้าย	27	8.45
	แยกกันอยู่	20	6.29

จากตารางที่ 6 คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพการสมรสของผู้รับบริการ จำนวนทั้งหมด 318 ราย พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 72.96) รองลงมาคือ หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ และโสด (ร้อยละ 8.49, 6.29 และ 5.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษาของผู้รับบริการ
(n = 318)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	ประถมศึกษา	234	73.58
	มัธยมศึกษาตอนต้น	41	12.89
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	17	5.35
	อนุปริญญา	5	1.57
	ปริญญาตรี	21	6.60

จากตารางที่ 7 คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษาของผู้รับบริการ จำนวนทั้งหมด 318 ราย พบว่าส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.40) มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ
(n = 318)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ	เกษตรกร	90	28.30
	รับจ้าง	102	32.08
	รับราชการ	13	4.09
	ธุรกิจส่วนตัว	66	20.75
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	47	14.78

จากตารางที่ 8 คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ จำนวนทั้งหมด 318 ราย พบว่ามีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 32.08 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร/ ธุรกิจส่วนตัว/ พ่อบ้านแม่บ้าน และรับราชการ (ร้อยละ 28.30, 20.75, 14.78 และ 4.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ
(n = 318)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน (บาท)	ต่ำกว่า 5,000	80	25.16
	5,000-10,000	132	41.51
	10,001-15,000	88	27.67
	15,001 ขึ้นไป	18	5.66

จากตารางที่ 9 คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของผู้รับบริการ จำนวนทั้งหมด 318 ราย พบว่า ร้อยละ 41.51 มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 27.67 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และร้อยละ 25.16 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000

ตารางที่ 10 จำนวน และร้อยละของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนปีที่มารับบริการ
ด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของผู้รับบริการ (n = 318)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
จำนวนปีที่มารับ	มาเป็นปีแรก	16	5.03
บริการด้านการชำระ	ปีที่ 2-5	35	11.01
	ปีที่ 6-10	129	40.57
	มากกว่า 10 ปี	138	43.40

จากตารางที่ 10 คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนปีที่มารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของผู้รับบริการ จำนวนทั้งหมด 318 ราย พบว่า ร้อยละ 43.40 มารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 40.57 มารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นปีที่ 6-10 และร้อยละ 16.04 มารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นปีแรก แต่ไม่เกิน 5 ปี

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 11 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ
ด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ด้านลักษณะทางกายภาพ
(n = 318)

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าความถี่และร้อยละของระดับคุณภาพ				\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	การให้บริการ							
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	161 (50.63)	136 (42.77)	20 (6.29)	1 (0.31)	3.44	0.63	ดีมาก	5
2. มีสถานที่จอดรถสะดวก	265 (83.33)	48 (15.9)	3 (0.94)	2 (0.63)	3.81	0.46	ดีมาก	2
3. สถานที่ให้บริการ จัดเป็น ระเบียบเรียบร้อย	207 (65.09)	105 (33.02)	4 (1.26)	2 (0.63)	3.63	0.55	ดีมาก	3
4. มีที่นั่งเพียงพอระหว่าง รอรับบริการ	128 (40.25)	175 (55.03)	11 (3.46)	4 (1.26)	3.34	0.61	ดีมาก	6
5. มีห้องน้ำเพียงพอ ต่อการให้บริการ	87 (27.36)	205 (64.47)	22 (6.92)	4 (1.26)	3.18	0.60	ดี	7
6. อุปกรณ์ หรือเครื่องมือ มีความเหมาะสมต่อการ ให้บริการ	207 (65.09)	105 (33.02)	4 (1.26)	2 (0.63)	3.63	0.55	ดีมาก	3
7. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาที่ต้องมาชำระภาษี ทุกประเภท	98 (30.82)	165 (51.89)	53 (16.67)	2 (0.63)	3.13	0.70	ดี	8
8. มีป้ายบอกจุดบริการรับ ชำระภาษีอย่างชัดเจน	156 (49.06)	150 (47.17)	9 (2.83)	3 (0.94)	3.44	0.60	ดีมาก	4
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม	294 (92.45)	20 (6.29)	2 (0.63)	2 (0.63)	3.91	0.37	ดีมาก	1
ภาพรวมด้านลักษณะทางกายภาพ					3.50	0.28	ดีมาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน
ภาพรวมด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด

สรุปได้ดังนี้คือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมาเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.37$) มีสถานที่จอดรถสะดวก อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 2 ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.46$) สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย และอุปกรณ์หรือเครื่องมือมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 3 ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.55$) มีป้ายบอกจุดบริการรับชำระภาษีอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 4 ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.60$) สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 5 ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.63$) มีที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 6 ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.61$) มีห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี มาเป็นอันดับที่ 7 ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.37$) และมีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาที่ต้องมาชำระภาษีทุกประเภท อยู่ในระดับดี มาเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.13$, $SD = 0.70$)

ตารางที่ 12 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ด้านความเชื่อใจได้ ($n = 318$)

ด้านความน่าเชื่อถือ	ค่าความถี่และร้อยละของระดับคุณภาพ				\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	การให้บริการ							
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
10. มีระบบข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	155 (48.74)	158 (49.63)	3 (0.94)	2 (0.63)	3.47	0.55	ดีมาก	4
11. การคำนวณภาษีเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และระเบียบกฎหมาย	283 (88.99)	29 (9.12)	4 (1.26)	2 (0.63)	3.86	0.42	ดีมาก	1
12. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ	7 (2.20)	104 (32.70)	120 (37.74)	87 (27.36)	2.10	0.83	ควรปรับปรุง	5
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ	185 (58.18)	124 (38.99)	4 (1.26)	5 (1.57)	3.54	0.61	ดีมาก	3
14. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบตรงเวลาในการให้บริการ	268 (84.28)	43 (13.52)	4 (1.26)	3 (0.94)	3.81	0.49	ดีมาก	2
ภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือ					3.35	0.33	ดีมาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้

ดังนั้นคือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ในเรื่องการคำนวณภาษี เป็นไปตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมาย อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมาเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.42$) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบตรงเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 2 ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.49$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 3 ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.61$) มีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 4 ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.55$) และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ อยู่ในระดับควรปรับปรุง มาเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.10$, $SD = 0.83$)

ตารางที่ 13 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ด้านการตอบสนองลูกค้า ($n = 318$)

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ค่าความถี่และร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ				\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	การให้บริการ							
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
15. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวให้บริการด้วยความรวดเร็ว	236 (74.21)	74 (23.27)	5 (1.57)	3 (0.94)	3.71	0.54	ดีมาก	3
16. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	264 (83.02)	49 (15.41)	1 (0.31)	4 (1.26)	3.80	0.49	ดีมาก	1
17. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	236 (74.21)	79 (24.84)	2 (0.63)	1 (0.31)	3.73	0.48	ดีมาก	2
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง	59 (18.55)	214 (67.30)	44 (13.84)	1 (0.31)	3.04	0.58	ดีมาก	5
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง (ออกจัดเก็บนอกสถานที่)	79 (24.84)	190 (59.75)	46 (14.47)	3 (0.94)	3.08	0.65	ดีมาก	4
ภาพรวมด้านการตอบสนองลูกค้า					3.47	0.31	ดีมาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ภาพรวมด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้คือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความ

กระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมาเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.80, SD = 0.49$)
 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก
 มาเป็นอันดับที่ 2 ($\bar{X} = 3.73, SD = 0.48$) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัว
 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 3 ($\bar{X} = 3.71, SD = 0.54$) เจ้าหน้าที่
 ให้บริการจัดเก็บเป็นไปอย่างทั่วถึง (ออกจัดเก็บนอกสถานที่) อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 4
 ($\bar{X} = 3.08, SD = 0.65$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับ
 สุดท้าย ($\bar{X} = 3.04, SD = 0.58$)

ตารางที่ 14 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ
 ด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ด้านความไว้วางใจ (n = 318)

ด้านความไว้วางใจ	ค่าความถี่และร้อยละของระดับคุณภาพ				\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	การให้บริการ							
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
20. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	302 (94.97)	8 (2.52)	6 (1.89)	2 (0.63)	3.92	0.39	ดีมาก	1
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย วาจาที่สุภาพ เรียบร้อย	286 (89.94)	28 (8.81)	2 (0.63)	2 (0.63)	3.88	0.39	ดีมาก	2
22. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ต่อการให้บริการ	30 (9.43)	149 (46.88)	136 (42.77)	3 (0.94)	2.65	0.66	ดี	5
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	280 (88.05)	34 (10.69)	3 (0.94)	1 (0.31)	3.86	0.39	ดีมาก	3
24. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบ ข้อสงสัย และให้คำแนะนำ	245 (77.04)	67 (21.07)	4 (1.26)	2 (0.63)	3.75	0.50	ดีมาก	4
ภาพรวมด้านความไว้วางใจ					3.61	0.29	ดีมาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน
 ภาพรวมด้านความไว้วางใจของการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้

ดังนั้นคือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมาเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.39$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพอยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 2 ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.39$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 3 ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.39$) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำอยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 4 ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.50$) และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับดี มาเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.65$, $SD = 0.66$)

ตารางที่ 15 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (n = 318)

ด้านความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ค่าความถี่และร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ				\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
	การให้บริการ							
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
25. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	257 (80.82)	56 (17.61)	2 (0.63)	3 (0.94)	3.78	0.49	ดีมาก	2
26. มีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษีผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางเสียงตามสาย ประกาศ	126 (39.62)	67 (21.07)	83 (26.10)	42 (13.21)	2.87	1.08	ดี	5
27. มีวารสาร แผ่นพับ คู่มือ/เอกสารแนะนำการชำระภาษีแต่ละประเภท	12 (3.77)	101 (31.76)	119 (37.42)	86 (27.04)	2.12	0.85	ควรปรับปรุง	6
28. มีบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารด้วยสื่อต่าง ๆ เป็นรายบุคคล	128 (40.25)	154 (48.43)	33 (10.38)	3 (0.94)	3.28	0.68	ดีมาก	4
29. เจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ท่านกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้รับความสะดวก	265 (83.33)	48 (15.09)	2 (0.63)	3 (0.94)	3.81	0.47	ดีมาก	1
30. เจ้าหน้าที่ให้การดูแลประสานงานจนบรรลุเป้าหมาย	259 (81.45)	52 (16.35)	4 (1.26)	3 (0.94)	3.78	0.50	ดีมาก	3
ภาพรวมด้านความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ					3.61	0.29	ดีมาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ภาพรวมด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้คือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนนในเรื่องเจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ท่านกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้รับความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งมาเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.47$) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 2 ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.49$) เจ้าหน้าที่ให้การดูแล ประสานงานจนบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 3 ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.50$) มีบริการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ด้วยสื่อต่าง ๆ เป็นรายบุคคล อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 4 ($\bar{X} = 3.28, SD = 0.68$) มีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษีผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย ประกาศ อยู่ในระดับดี มาเป็นอันดับที่ 5 ($\bar{X} = 2.65, SD = 0.66$) และมีวารสาร แผ่นพับ คู่มือ/ เอกสารแนะนำการชำระภาษีแต่ละประเภท อยู่ในระดับดี มาเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.87, SD = 1.08$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.50	0.28	ดีมาก	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.35	0.33	ดีมาก	4
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.47	0.31	ดีมาก	3
4. ด้านความไว้วางใจ	3.61	0.29	ดีมาก	1
5. ด้านความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.27	0.47	ดีมาก	5
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน	3.44	0.26	ดีมาก	

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้คือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.61, SD = 0.29$) ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับ

ที่ 2 ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.29$) ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 3 ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.31$) ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 4 ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.33$) และด้านความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.47$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 1 เพศของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบเพศกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน

เพศ	n	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	141	1.04	7.41	2.61	0.675
หญิง	177	1.02	7.54		

จากตารางที่ 17 การเปรียบเทียบเพศกับระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.675 แสดงว่าผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนนแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพ
การให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	231.51	4	57.87	1.014	.400
ภายในกลุ่ม	17858.44	313	57.05		
รวม	18089.95	317			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามอายุ พบว่า อายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนนแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพ
การให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตาม
สถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	495.42	4	123.85	2.203	.069
ภายในกลุ่ม	17594.53	313	56.21		
รวม	18089.95	317			

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนนแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	143.73	4	35.93	0.627	.644
ภายในกลุ่ม	17946.22	313	57.33		
รวม	18089.95	317			

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 อาชีพของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนนแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	437.34	4	109.33	1.939	.104
ภายในกลุ่ม	17652.61	313	56.39		
รวม	18089.95	317			

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนนแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	366.38	3	122.12	2.164	.092
ภายในกลุ่ม	17723.57	314	56.39		
รวม	18089.95	317			

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 จำนวนปีที่มาใช้บริการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนนแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามจำนวนปีที่มาใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	191.97	3	63.98	1.123	.340
ภายในกลุ่ม	17897.98	314	56.39		
รวม	18089.95	317			

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน จำแนกตามจำนวนปีที่มาใช้บริการ พบว่า จำนวนปีที่มาใช้บริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนนไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
7. ผู้รับบริการที่มีจำนวนปีที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนนตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนปีที่มีบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขตเทศบาลตำบลหัวถนน จำนวน 318 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ด้านความเชื่อถือได้ 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า 4) ด้านความไว้วางใจ 5) ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ใช้ค่าสถิติ t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวแปร และด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานว่าข้อมูลทั่วไป และคุณภาพในการให้บริการของผู้มารับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ด้านความเชื่อถือได้ 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า 4) ด้านความไว้วางใจ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ แตกต่างกันหรือไม่

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 55 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และมารับบริการด้านการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่มากกว่า 10 ปี

ผลการศึกษาคูณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนนพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนนในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน ในด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับแรก ดังรายละเอียด คือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ อยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับดีมาก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำ

2. คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน ในด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 2 ดังรายละเอียด คือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก มีสถานที่จอดรถสะดวก อยู่ในระดับดีมาก สถานที่ให้บริการจัดเป็นระเบียบเรียบร้อย และอุปกรณ์ หรือเครื่องมือมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีป้ายบอกจุดบริการรับชำระภาษีอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มีที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก มีห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดี และมีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาที่ต้องมาชำระภาษีทุกประเภท อยู่ในระดับดี

3. คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน ในด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 3 ดังรายละเอียด คือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความคล่องตัวให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บเป็นไปอย่างทั่วถึง (ออกจัดเก็บนอกสถานที่) อยู่ในระดับดีมาก และเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง อยู่ในระดับดีมาก

4. คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน ในด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 4 ดังรายละเอียด คือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ในเรื่องการคำนวณภาษีเป็นไปตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมาย อยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบตรงเวลาในการให้บริการ อยู่ใน

ระดับดีมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับดีมาก มีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับดีมาก และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ อยู่ในระดับควรปรับปรุง

5. คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน ในด้านความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก มาเป็นอันดับที่ 5 ดังรายละเอียด คือ คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีของเทศบาลตำบลหัวถนน ในเรื่องเจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ท่านกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้รับความสะดวก อยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก เจ้าหน้าที่ให้การดูแล ประสานงานจนบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับดีมาก มีบริการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ด้วยสื่อต่าง ๆ เป็นรายบุคคล อยู่ในระดับดีมาก มีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษีผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย ประกาศ อยู่ในระดับดี และมีวารสาร แผ่นพับ คู่มือ/ เอกสารแนะนำการชำระภาษี แต่ละประเภท อยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาที่ได้มาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ข้อแรก คือ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมของระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ประชากรกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 92.45 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม และร้อยละ 83.33 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีสถานที่จอดรถสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 88.99 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการคำนวณภาษีเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และระเบียบกฎหมาย ด้านการตอบสนองลูกค้า ร้อยละ 83.02 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ร้อยละ 94.97 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และด้านความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการร้อยละ 83.33 เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้รับความสะดวก

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการจัดเก็บภาษีของสนธิ วิไลจิตต์ (2515, หน้า 1) ได้กล่าวถึงแนวทางปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ให้ถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องกระทำ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะเป็นเหตุให้ราษฎรผู้เสียภาษียินดีและเต็มใจที่จะมาชำระภาษีตามหน้าที่ของตนภายในกำหนดเวลา ดังจะเห็นได้ว่าคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนนทั้ง 5 ด้านเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการด้านการชำระภาษีทั้งสิ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมสุข ฐานะวร (2552) ศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่าความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี อิ่มอาบ (2553) ศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่าความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียวในภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน

สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร สิงห์จันทร์ (2552) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัทอิตัน อีปอร์ต จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร พบว่าความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัทอิตัน อีปอร์ต จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภิสรา แจ่มศรี (2551) ศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนปีที่มารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ของผู้รับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลตำบลหัวถนน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมสุข ฐานะวร (2552) ศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้ และประเภทภาษีที่ชำระแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดทำแผนอัตรากำลังในส่วนเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เพิ่มเติม เพื่อรองรับงานด้านการจัดเก็บภาษีที่มีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี
2. เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรจัดทำแผนการฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี
3. เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการอบรมเพื่อส่งเสริม และพัฒนาความรู้ความสามารถในงานด้านการจัดเก็บรายได้ รวมถึงระเบียบกฎหมายใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. กองคลังเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์เรื่องกำหนดการเสียภาษีบำรุงท้องที่ประจำปี ผ่านระบบเสียงไร้สายของเทศบาลตำบลหัวถนน
2. กองคลังเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรจัดทำประกาศรายชื่อผู้ที่อยู่ในข่ายชำระภาษีประจำปี (กค.1) ไว้ที่ทำการผู้ใหญ่บ้านทั้ง 9 หมู่บ้าน และที่สำนักงานเทศบาลตำบลหัวถนน
3. กองคลังเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดทำคู่มือ/เอกสารแนะนำประชาชน ในเรื่องหน้าที่ และสิทธิประโยชน์จากการชำระภาษีของท้องถิ่นแต่ละประเภท เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่ประชาชนที่จะมารับบริการจากเทศบาลตำบลหัวถนน
4. เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรจัดทำช่องทางการรับข้อมูล แสดงความคิดเห็นจากผู้รับบริการด้านการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ เช่น สายด่วนนายก สายด่วนปลัดเทศบาล เว็บไซต์สำนักงานเทศบาลตำบลหัวถนน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. จากผลการศึกษาพบว่า ในการศึกษาเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาข้อมูลในระดับหนึ่ง ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ เทศบาลตำบลหัวถนนควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษี ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการชำระภาษี เพื่อเทศบาลตำบลหัวถนนจะได้นำผลการศึกษานั้นมาปรับใช้ในการทำงาน
2. เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ ปัญหา และอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ทั้งทางด้าน

นโยบายรัฐ ด้วยทฤษฎีหมาย การบริหาร และการนำไปปฏิบัติ เพื่อที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรมีการศึกษาข้อมูลเพื่อปรับปรุงการให้บริการในแผนกอื่น

บรรณานุกรม

- กมลทิพย์ คุรุทเงิน. (2552). *คุณภาพการให้บริการรถเกี่ยวนาข้าวในจังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษา อยู่ยุทธนาการช่าง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- กรมการปกครอง. (2540). *พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508*. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- กองคลังเทศบาลตำบลหัวถนน. (2558). *เทศบัญญัติ เรื่อง งบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: เทศบาลตำบลหัวถนน
- ดวงแก้ว คิดพิน. (2550). *คุณภาพการให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ธิดารัตน์ คำภามูล. (2552). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุสติ แสนเสนาะ. (2556). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบล ตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- พัชรี อิ่มอาบ. (2553). *คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ไพฑูริย์ เหลืองตระกูล. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมโลจิสติกส์กับการส่งกำลังบำรุงทางทหารของกองทัพไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วสันต์ รักแผน. (2550). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ศ.ส.ท.

- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. (2550). *คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภิสรา แจ่มศรี. (2551). *คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สนิท วิไลจิตต์. (2515). *การปฏิรูปรงานด้านการคลัง การกรับแนวทางการจัดเก็บภาษี*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- สนิท วิไลจิตต์. (2515). *แนวทางปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- สมสุข ฐานะวร. (2552). *คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอมือง จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2545). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักปลัด เทศบาลตำบลหัวถนน. (2558). *แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559-2561) เทศบาลตำบลหัวถนน*. ชลบุรี: เทศบาลตำบลหัวถนน.
- สุนทร สิงห์จันทร์. (2552). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). *จับใจคน จับใจงาน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- โสภารรณ ตรีสุวรรณ. (2550). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A., (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal Of Marketing*, 49, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problem and strategic in services marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33-46.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Alancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

- การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
- ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยและเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่แก่เทศบาลตำบลหัวถนน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
- แบบสอบถามนี้ใช้เก็บจากผู้รับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ โดยให้เขียนเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเขียนข้อความที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด
- แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ
ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่จำนวน 30 ข้อ
ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. อายุไม่เกิน 25 ปี

2. อายุ 26-35 ปี

3. อายุ 36-45 ปี

4. อายุ 46-55 ปี

5. อายุมากกว่า 55 ปี

3. สถานภาพ

- | | |
|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| <input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง | <input type="checkbox"/> 4. หม้าย |
| <input type="checkbox"/> 5. แยกกันอยู่ | |

4. ระดับการศึกษา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา |
| <input type="checkbox"/> 5.ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี |

5. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 2. รับจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 3. รับราชการ | <input type="checkbox"/> 4. รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 6. พ่อบ้าน/ แม่บ้าน |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. รายได้ 5,000-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. รายได้ 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. รายได้ 15,001 บาทขึ้นไป |

7. จำนวนปีที่มารับบริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มาเป็นปีแรก | <input type="checkbox"/> 2. ปีที่ 2-5 |
| <input type="checkbox"/> 3. ปีที่ 6-10 | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 10 ปี |

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลหัวถนน
คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามแต่ละข้อโดยละเอียดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้
 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- 4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ที่เทศบาลตำบลหัวถนนมีคุณภาพการให้บริการ
- 3 หมายถึง เห็นด้วย ที่เทศบาลตำบลหัวถนนมีคุณภาพการให้บริการ
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย ที่เทศบาลตำบลหัวถนนมีคุณภาพการให้บริการ
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ที่เทศบาลตำบลหัวถนนมีคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็นด้วย (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านลักษณะทางกายภาพ				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ				
2. มีสถานที่จอดรถสะดวก				
3. สถานที่ให้บริการ จัดเป็นระเบียบเรียบร้อย				
4. มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอรับบริการ				
5. มีห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ				
6. อุปกรณ์ หรือเครื่องมือ มีความเหมาะสม ต่อการให้บริการ				
7. มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาที่ต้องมา ชำระภาษีทุกประเภท				
8. มีป้ายบอกจุดบริการรับชำระภาษีอย่าง ชัดเจน				
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม				
ด้านความน่าเชื่อถือ				
10. มีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน				
11. การคำนวณภาษีเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และระเบียบกฎหมาย				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็นด้วย (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
12. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ				
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ				
14. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบตรงเวลาในการให้บริการ				
ด้านการตอบสนองลูกค้า				
15. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ให้บริการด้วยความรวดเร็ว				
16. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
17. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง				
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง (ออกจัดเก็บนอกสถานที่)				
ด้านการให้ความมั่นใจ (ความไว้วางใจ)				
20. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ				
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ เรียบร้อย				
ด้านการให้ความมั่นใจ (ความไว้วางใจ)				
22. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็นด้วย (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ				
24. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำ				
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า (ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ)				
25. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ				
26. มีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษีผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางเสียงตามสาย ประกาศ				
27. มีวารสาร แผ่นพับ คู่มือ/ เอกสารแนะนำ การชำระภาษีแต่ละประเภท				
28. มีบริการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ด้วยสื่อต่าง ๆ เป็นรายบุคคล				
29. เจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือ แก่ท่านกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้รับความ สะดวก				
30. เจ้าหน้าที่ให้การดูแล ประสานงานจน บรรลุเป้าหมาย				

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่

1. ท่านประสบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการชำระภาษีบำรุงท้องที่
หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระภาษี
บำรุงท้องที่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม