



การให้บริการของบุคคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

THE SERVICE OF PERSONNEL FOR TAX PAYMENT ACCORDING
TO SANGAHAVATTHU DHAMMA OF RAIYOY SUB-DISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, PHICHAI
DISTRICT, UTTARADIT PROVINCE

พระอัครชัย อคฺคปญฺโญ (ขอนแก่น)*

Phra Uk-karachai Aggapaṅkṭho (Khonkaen)

พระครูสังฆรักษ์บุญเสริม กิตฺติวัฒนฺโณ, ดร., ดร.ดำเนิน หมายดี**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาการให้บริการของบุคคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของบุคคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ โดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะ การให้บริการของบุคคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ๔) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของบุคคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชากรที่ชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน ๓๔๗ คน คน ซึ่งได้จากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับและแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๒๐ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐาน โดยบรรยายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA และทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการ

* นิสิตปริญญาโท รหัสนิสิต ๕๗๐๘๔๐๕๐๔๒ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, (ศูนย์บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่, ๒๕๕๙)

** อาจารย์ควมวิทยานิพนธ์

สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียง จำนวน ๗ รูป/คน

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.639$, S.D. = 0.443) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อยตามลำดับพบว่า การให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ สามารถเรียงลำดับความคิดเห็นของประชาชน ได้ดังนี้ ด้านปียาจากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.657) รองลงมาคือ ด้านอัตถจริยา ($\bar{X} = 3.64$, S.D.= 0.657) ด้านทาน ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.631) ส่วนด้านสมานัตตตา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.517)

๒) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการชำระภาษี พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการชำระภาษี ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยด้านการศึกษา มีความคิดเห็น แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) ศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ บุคลากรไม่เพียงพอ ต่อการให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ บุคลากรพูดให้คำแนะนำและชี้แจงด้วยถ้อยคำไม่ชัดเจนทำให้เข้าใจยาก บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และบุคลากรเอาใจใส่ประชาชนไม่เต็มที่เท่าที่ควร

๔) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ บุคลากรควรพูดให้คำแนะนำและชี้แจงด้วยถ้อยคำที่ชัดเจนจะทำให้มีความเข้าใจง่าย บุคลากรควรปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และบุคลากรควรเอาใจใส่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การให้บริการ, สังคหัตถุธรรม

Abstract

This research aims 1) to study The service of personnel for Tax payment according to Sangahavatthu Dhamma of Raiy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province. 2) To compare The service of personnel for Tax payment according to Sangahavatthu Dhamma of Raiy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province, classified by personal factors.

3) To study the issue And suggestions, The service of personnel for Tax payment according to Sangahavatthu Dhamma of Raioy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province. 4) to study the development of The service of personnel for Tax payment according to Sangahavatthu Dhamma of Raioy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province.

In this study, the researchers mixed. Using quantitative research Using survey research The samples used in the research. The population pay tax on The Raioy Sub-district Administrative Organization. Phichai District, Uttaradit Province, The Number 347 person who were the recipe of the Yamane Taro (Taro Yamane) used a questionnaire to collect data. There is a check-list and evaluate the scale and the five open-ended questions. The study created a confidence value equal to 0.820, both data analysis software packages for research. Social Science The statistics used to analyze data were frequency (Frequencies), percentage (Percentage), average (Mean), standard deviation (Standard Deviation) and hypothesis testing. By describing individual factors T test (t-test) and test F (F-test) with analysis, ANOVA (One Way ANOVA test and the difference of the average income is coupled with the effect of significantly less. most (least Significant Difference: LSD), and qualitative research. With in-depth interviews (In-Depth Interview) with the key data (Key Informant) and content analysis technique consists of context. Presented as a sort of 7 person.

The research found that

1) public opinion towards The service of personnel for Tax payment according to Sangahavatthu Dhamma of Raioy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province. Overall, the high level (= 3.639, S.D. = 0.443) were classified as below, in order from highest to lowest, respectively. Providing of personnel in the payment of taxes in accordance with Sangahavatthu Dhamma of Raioy Sub-district Administrative Organization, Phichai District, Uttaradit Province. A sort of public opinion following the Piyavaca average (= 3.92, SD = 0.657), The second is aspect Aātthcariya (= 3.64, SD = 0.657) aspects Dāna (= 3.50, SD = 0.631) section aspects Smānātātā with an average (= 3.48, SD = 0.517).

2) compare public opinion towards The service of personnel for Tax payment according to Sangahavatthu Dhamma of Raioy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province. By personal factors, including gender, age, occupation, monthly income. And the type of tax payment Found that people with gender, age, occupation, monthly income. And the type of tax payment has a different opinion on the services of personnel in the payment of taxes in accordance with the Sangahavatthu Dhamma object The Raioy Subdistrict Administrative

Organization, Phichai District, Uttaradit Province. Not so different, rejected the hypothesis. Factors education Opinions vary, thereby accepting the hypothesis.

3) study the Obstacles and suggestions about The service of personnel for Tax payment according to Sangahavatthu Dhamma of Raiy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province. Staff did not provide further advice to the people who received services. Staff did not provide further advice to the people who received services. Staff speak advise and clarify the wording is unclear, making it difficult to understand. Staff must work with a sacrifice. Offered willingly And the staff attentive public is not good enough.

4) the development effectiveness of The service of personnel for Tax payment according to Sangahavatthu Dhamma of Raiy Sub-district administrative organization, Phichai District, Uttaradit Province. Found that adding personnel to provide further advice to the people who received services. Staff should speak to guide and clarify the wording to make clear that it is easy to understand. Staff should work with a sacrifice. Should serve willingly And staff should be more attentive to the public.

Keyword : The service, Sangahavatthu Dhamma

๑. บทนำ

หน่วยงานภาครัฐนั้นมีบทบาทในการพัฒนาการบริการแก่ประชาชน ถึงแม้ว่าจะมีการส่งเสริมผลักดันการพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องแล้วก็ตาม ก็ยังมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนเป็นส่วนมากกว่าการบริการของรัฐยังมีคุณภาพไม่ดีพอ การให้บริการประชาชนที่ขาดกฎระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พฤติกรรมผู้ให้บริการมีความไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ ขาดจิตสำนึกในหน้าที่ หรือทรัพยากรที่สนับสนุนไม่มีคุณภาพ หรือมีไม่เพียงพอ หรือขาดความทันสมัย ไม่สามารถรองรับประชาชนผู้มาติดต่อได้ดี

การบริการของภาครัฐมักมีลักษณะผูกขาด และไม่มีการแข่งขันเหมือนกับภาคเอกชน ประชาชนไม่มีทางเลือกในการรับบริการ แรงจูงใจในการบริการภาครัฐมีจำกัด แรงกดดันของประชาชนมีไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงบริการได้ดี การพัฒนาการบริการของรัฐ จุดเน้นของการพัฒนา คือ การให้บริการสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน การบริการเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงวิธีการทำให้ประชาชนพึงพอใจสรุปได้ดังนี้ เอื้ออาทร ให้ความเคารพ ใช้ความละเอียดอ่อน มีหลักการ ตอบสนอง ไม่ปิดบัง ใจกว้าง ซื่อสัตย์ ต้อนรับดี มีส่วนร่วมและใส่ใจเสมอ สำนวณ ชื่นชม^๑

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุง

^๑ สมสุข ฐานะวร, “คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุดอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี”, *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๕๒).

สุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้ รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็น การประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์ อันดี ในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ^๒

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีบทบาทและภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยสามารถรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างกว้างขวาง และตอบสนองประชาชนในท้องถิ่น ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้านสาธารณสุข โภค สาธารณูปการ การดูแลด้านการสาธารณสุข การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน การจัดการศึกษาการส่งเสริมอาชีพ การดูแลสถานะของบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมาย และการจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรท้องถิ่น ตลอดจนค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายที่ได้กำหนดไว้

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาการ ให้บริการ การรับชำระภาษี ว่าการให้บริการของบุคลากรแก่ประชาชนอยู่ในระดับใด และต้องการให้ ปรับปรุงแก้ไข พัฒนาในส่วนใดบ้าง ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะทราบถึง การให้บริการของบุคลากรใน การรับชำระภาษีตามหลักสภคหวัดธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัด อุตรดิตถ์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของบุคลากรในการชำระภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและเกิดประโยชน์ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อยต่อการจัดเก็บภาษี และนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนว ใน การปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรกับประชาชนให้มีประโยชน์แก่ประชาชน ซึ่งผลการศึกษา ดังกล่าวนี้นจะนำเสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย สำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจในการ พัฒนาการให้บริการการชำระภาษีของบุคลากรผู้ให้บริการตามหลักสภคหวัดธรรม ซึ่งมี ๑. ด้านทาน การให้บริการของบุคลากรในการชำระภาษีแก่ประชาชนอย่างเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อการให้บริการ เสียสละแบ่งปัน อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อชำระภาษี ให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนผู้มารับ บริการอย่างทั่วถึง ที่นั่งรอ ที่พัก ที่จอดรถ ห้องน้ำ ๒. การพูดจาทักทายกับประชาชนที่มาใช้บริการ ด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก พูดด้วยความเต็มใจและจริงใจ นุ่มนวลเป็นประโยชน์ เป็น กันเอง สุภาพอ่อนน้อม ๓. อุตถจริยา การประพฤติที่เป็นประโยชน์ มีน้ำใจไม่นิ่งดูตายประพฤติในสิ่งที เป็ประโยชน์ เมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุด ความสามารถและไม่หวังสิ่งตอบแทนจากประชาชน ๔. สมานัตตตา ต้องประพฤติตนเสมอต้นเสมอ ปลาย ต้องแต่งตัวด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อยและให้บริการประชาชนทุกคนที่มาชำระ ภาษีอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกรีดอัด มีความเป็นกันเองมีอัธยาศัยไมตรีดีทำให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นแนวทางในการ ให้บริการขององค์กรได้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

๒. วัตถุประสงค์การวิจัย

๒.๑ เพื่อศึกษาการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสภคหวัดธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

^๒ กรมการปกครอง, กองงานวิจัยและประเมินผล, “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาท และพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”, **เทศาภิบาล**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓).

๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๒.๓ เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์

๒.๔ เพื่อศึกษาแนวทางการการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์

๓. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Researchs) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ๕ ขั้นตอน

โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน ๓๔๗ คน คน ซึ่งได้จากสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับและแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๒๐ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยบรรยายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียง จำนวน ๗ รูป/คน

๕. สรุปผลการวิจัย

๑) ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๓๙$, S.D. = ๐.๔๔๓) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อยตามลำดับพบว่า การให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสังคหัตถุธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ สามารถเรียงลำดับความคิดเห็นของประชาชน ได้ดังนี้ ด้านปียาวามีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๓.๙๒$, S.D.= ๐.๖๕๗) รองลงมาคือ ด้านอัตถ

จริยา ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.657) ด้านทาน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.631) ส่วนด้านสมานัตตามีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.517)

๒) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสัจจวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการชำระภาษี พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทการชำระภาษี ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสัจจวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยด้านการศึกษา มีความคิดเห็น แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) ศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสัจจวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ บุคลากรพูดให้คำแนะนำและชี้แจงด้วยถ้อยคำไม่ชัดเจนทำให้เข้าใจยาก บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และบุคลากรเอาใจใส่ประชาชนไม่ดีเท่าที่ควร

๔) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีตามหลักสัจจวัตถุธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ฮ้อย อำเภอฟิชัย จังหวัดอุดรธานี พบว่า ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ บุคลากรควรพูดให้คำแนะนำและชี้แจงด้วยถ้อยคำที่ชัดเจนจะทำให้มีความเข้าใจง่าย บุคลากรควรปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และบุคลากรควรเอาใจใส่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๑) บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษาแนะนำประชาชนที่มาใช้บริการ
- ๒) บุคลากรพูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำไม่ชัดเจนทำให้เข้าใจยาก
- ๓) บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- ๔) บุคลากรควรเอาใจใส่กับประชาชนมากกว่าเดิม
- ๕) สร้างความเข้าใจให้ประชาชนเล็งเห็นความสำคัญของการชำระภาษี
- ๖) สร้างประสิทธิภาพในระบบการบริการของบุคลากรในการรับชำระภาษีแบ่งขั้นตอนโดยละเอียด เป็นสัดส่วน เพื่อง่ายต่อการดำเนินการ ของประชาชน
- ๗) สร้างจิตสำนึก ให้มีความเสียสละ การเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการของบุคลากรในการรับชำระภาษี เพิ่มมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. กองงานวิจัยและประเมินผล. “เจ้าหน้าที่ปกครอง สถานภาพ บทบาทและพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน”. เทศาภิบาล, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๓.
- สมสุข ฐานะวร. “คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุดอำเภอมือง จังหวัดสระบุรี”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ๒๕๕๒.