

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้าน การบริหารราชการแผ่นดิน โดยกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พึ่งตนเองได้ และให้ตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นเอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจน โครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแนวทางสำคัญประการหนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐในส่วนกลางให้เหลือแต่ภารกิจหลักเท่าที่จำเป็นเท่านั้น การเพิ่มบทบาทให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามาทำงานแทนในภาระงานที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งรวมถึง การดูแลความสงบเรียบร้อย การพัฒนา รวมถึงการแก้ไขปัญหาท้องถิ่นและการจัดบริการสาธารณะ ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2550 : www.opm.go.th)

หลักการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักการ 3 ประการ คือ 1) รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองในการตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง 2) รัฐต้องกระจายอำนาจทางเศรษฐกิจ ทางสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ตลอดจน โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเจริญทางเศรษฐกิจ มีความกินดีอยู่ดี เมื่อประชากรในท้องถิ่นไม่มีปัญหาทางเศรษฐกิจก็จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถเก็บภาษี เป็นการเพิ่มพูนรายได้แก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนำเงินดังกล่าวมาช่วยพัฒนาท้องถิ่นของตนได้ยิ่งขึ้น และ 3) พัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นที่ตั้ง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2554 : 56 – 61)

การพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าขึ้น “งบประมาณ” เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง เพราะหากท้องถิ่นใดมีรายได้น้อย การพัฒนาก็ย่อด้วยประสิทธิภาพ โดยรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันมุ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายด้านการจัดการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง ตามอำนาจหน้าที่ของตน ปัจจุบันรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แบ่งเป็น 5 รูปแบบคือ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด พัทธา และกรุงเทพมหานคร (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546 : 65-69)

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดเป็นส่วนงานหนึ่งที่ได้รับหน้าที่ในการประเมิน ติดตามลูกหนี้ผู้มีหน้าที่ต้องชำระภาษีอากร และค่าธรรมเนียมตามข้อบัญญัติของแต่ละแห่ง ไม่เกินอัตราตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพการพัฒนารายได้ของท้องถิ่นแต่ละแห่ง แต่โดยภาพรวมแล้วยังถือว่าอยู่ในสัดส่วนที่ต่ำมากหากเปรียบเทียบกับเงินที่รัฐจัดสรรให้ท้องถิ่น ซึ่งท้องถิ่นเองก็มีรายจ่ายประจำที่ต้องจ่ายคือ เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าสาธารณูปโภค หมวดเงินอุดหนุน ค่าครุภัณฑ์ ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง เงินงบบกลาง และรายจ่ายหมวดอื่น ๆ (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 54-56)

อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีบทบาทในทางการเมืองการปกครองและให้ทำบริการสาธารณะแก่ชุมชนได้ มากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับขีดสมรรถนะด้านการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสำคัญ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังมีขีดความสามารถทางการคลังอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้จากภาษีอากรที่จัดเก็บเองลดลง ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการเสียภาษี และไม่ค่อยพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะไม่ได้รับความสะดวก ไม่ทราบข้อมูล จึงหลบเลี่ยงการชำระภาษีให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และไม่ให้ความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการชำระภาษี ข้อมูลฐานภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ทันสมัย/ไม่ได้ปรับปรุง รวมถึง

รายได้จากภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สอดคล้องกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ
 จัดเก็บภาษีไม่ตรงตามเป้าที่ตั้งไว้ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550 : www.chula.ac.th) ข้อมูล
 ดังกล่าว ตรงกับ ข้อมูลสถิติการคลังประจำจังหวัดร้อยเอ็ดทั้ง 203 แห่ง ขององค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่น ที่สามารถจัดเก็บรายได้เพื่อนำมาเป็นงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นในเขต
 พื้นที่ของตนเองนั้นมีอัตราที่ต่ำมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ เงินที่รัฐได้จัดสรรและอุดหนุนให้โดย
 ท้องถิ่นจัดเก็บรายได้เองเป็นเงินจำนวน 222.80 (ล้านบาท) รัฐจัดสรรและอุดหนุนให้เป็นเงิน
 จำนวน 4,977.27 (ล้านบาท) รวมเป็นเงิน 5,200.07 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนเพียงร้อยละ 4.48
 หากแยกเป็นรูปแบบต่าง ๆ จะคิดเป็นจำนวนดังต่อไปนี้ตามลำดับคือ องค์กรบริหารส่วนตำบล
 จัดเก็บรายได้เองเป็นเงิน 75.50 (ล้านบาท) เทศบาลจัดเก็บรายได้เองเป็นเงิน 105.57 (ล้านบาท)
 องค์กรบริหารส่วนจังหวัด จัดเก็บรายได้เองเป็นเงิน 41.73 (ล้านบาท) ซึ่งถือว่าเป็นอัตราที่ต่ำ
 มากหากท้องถิ่นยังต้องการงบประมาณมาบริหารจัดการตามภารกิจแห่งรัฐธรรมนุญ
 (สำนักงานข้อมูลสถิติการคลังจังหวัดร้อยเอ็ด, 2553 : ไม่ปรากฏหน้า) จากข้อมูลที่กล่าวมา
 ข้างต้นแสดงให้เห็นว่าเฉพาะองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดนั้นสามารถ
 จัดเก็บรายได้เองเพียง 75.50 ล้านบาท เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสัดส่วนทั้งหมดของจังหวัด
 เป็นเงิน 5,200.07 ล้านบาท ซึ่งหากคิดเป็นสัดส่วนได้เพียงร้อยละ 1.45 จากเงินรายได้ทั้งหมด
 ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยจากร้อยละที่ลดต่ำลง ทำให้เห็นว่า
 องค์กรบริหารส่วนตำบล มีประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในอัตราที่ต่ำ ขาดประสิทธิภาพใน
 การจัดการลูกหนี้ภาษีและค่าอากรอื่น ๆ ซึ่งสาเหตุอาจเกิดจากปัจจัยหลายด้าน เช่น ด้านการ
 ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ สิ่งแวดล้อมในการให้บริการ หรืออาจเกิดจาก
 ทศนคติของผู้เสียภาษีเอง (สำนักงานข้อมูลสถิติการคลังจังหวัดร้อยเอ็ด, 2553 : ไม่ปรากฏ
 หน้า) ปัญหาดังกล่าวยังพบในระดับองค์กรบริหารส่วนตำบลเช่นกัน ในการจัดเก็บภาษีอากร
 ในปีงบประมาณ 2553 ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบึงงาม อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
 สามารถจัดเก็บภาษีอากรได้เพียง 105,245.85 บาท ซึ่งต่ำกว่ายอดประมาณการไว้ 108,053.00
 บาท แล้วเมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งหมด พบว่า ยอดจัดเก็บทั้งหมด 23,171,848.58 บาท
 เมื่อเปรียบเทียบกับการจัดเก็บภาษีอากรดังกล่าว คิดเป็นร้อยละได้เพียง 0.45 ซึ่งถือว่าอยู่ใน
 ระดับต่ำมาก

ในปัจจุบันได้มีกลยุทธ์หนึ่งเป็นที่นิยมในทางธุรกิจหรือส่วนราชการคือ กลยุทธ์การ
 จัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM: Customer Relationship Management) เป็นกระบวนการสร้าง

กิจกรรมทางการตลาดต่อลูกค้ารวมถึงการเรียนรู้ข้อมูล ความต้องการของลูกค้าในทุกด้าน เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ มีประสิทธิภาพ มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีกับท้องถิ่นในระยะยาว และจะทำให้งานจัดเก็บรายได้สามารถเข้าถึงลูกหนี้ผู้ชำระภาษีซึ่งถือว่าเป็นลูกค้าในเชิงธุรกิจ โดยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ จะมีองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และการรักษาลูกค้า ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือในการเพิ่มรายได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จึงถือได้ว่ากลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเพิ่มความสัมพันธ์อันดีให้กับลูกค้า เพิ่มรายได้ลดค่าใช้จ่ายต่างๆ โดยเฉพาะเรื่องค่าใช้จ่ายในการแสวงหาลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยการสร้างกระบวนการทำงานและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้าจำนวนผู้ประกอบการ ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน สามารถนำแนวทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เช่น แนวทางที่สำคัญในการจัดการระบบการบริหารงานและสร้างมาตรฐานการทำงานในบริษัท เช่น การรวบรวมเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้า , การจัดการเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารและการพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อสนองตอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งข้อมูลของลูกค้า เป็นหัวใจของ CRM ถ้ายังมีข้อมูลลูกค้ามากขึ้น เราก็จะสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ลูกค้าจะเกิดความประทับใจและภักดีกับธุรกิจ (ชูศักดิ์ เศษเกรียงไกรกุล และคณะ, 2546 : 39)

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองยังต่ำกว่ารายจ่ายประจำ และการจัดเก็บภาษีอากรได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ส่งผลให้การจัดเก็บภาษีไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากภาษีที่จัดเก็บเองเป็นภาษีที่มีฐานแคบและมีโครงสร้างอัตราภาษีที่ยังไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ และบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เพิ่มขึ้น ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาในการจัดเก็บภาษีรายได้ที่จัดเก็บไม่เพียงพอต่อการพัฒนา จึงนับได้ว่าปัญหาด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่มีประสิทธิภาพเป็นปัญหาที่มีความสำคัญปัญหาหนึ่งต่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีแนวทางจัดหารายได้หรือมีมาตรการในเรื่องการจัดหารายได้ จากภาษีที่จัดเก็บเองให้ได้มากขึ้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาขีดความสามารถทางการคลังท้องถิ่น มีความเป็นอิสระ เพื่อให้พึ่งตนเองได้ในระยะยาว (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2545: 34) ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษา

“ ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ” เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้เสียหาย และนำมาพัฒนาการบริการงานจัดเก็บรายได้ซึ่งจะเกิดประโยชน์โดยตรงต่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการ ของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เสียหายต่อการใช้บริการ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตาม เพศ อาชีพ และประเภทภาษี

สมมติฐานการวิจัย

1. กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการใช้บริการของผู้เสียหาย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ผู้เสียหายที่มี เพศ อาชีพ และประเภทภาษี แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเสียหายแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีขอบเขตดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือประชากรผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายและอากรอื่นๆ ที่ต้องชำระตามกฎหมายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองพอกจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 12,155 ราย (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอหนองพอก, 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายและอากรอื่นๆ ที่ต้องชำระตามกฎหมายต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองพอกจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 388 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 725 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 35) โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลาก

2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ในการวิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบไปด้วย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลกกโพธิ์
2. องค์การบริหารส่วนตำบลบึงงาม
3. องค์การบริหารส่วนตำบลผาน้ำย้อย
4. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสว่าง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขุ่นใหญ่
6. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพอก
7. องค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง
8. องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง
9. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสีดา

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปร กลุ่มที่ 1 กระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (วิทยา ด้านธำรงกุล และพิภพ อุดร, 2547 : 45-57) ได้แก่ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ และด้านการรักษาลูกค้า

3.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ทักษะของผู้เสียภาษี ต่อการใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในองค์ประกอบ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการบริการของ โอลด์โคเรท (Oldkorat, 2010 : ออนไลน์) ; (อนเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548 : 28-31)

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเริ่มทำการวิจัยกำหนดระยะเวลารวม 8 เดือน โดยเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2556 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการทำวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันผู้วิจัยขอใช้นิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่พนักงาน นักวิชาการ หัวหน้างานหรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด
2. การจัดเก็บรายได้ หมายถึง กิจกรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ต้องดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดขึ้นทั้งนี้ต้องไม่เกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
4. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่กระทำต่อลูกค้าผู้เสียภาษี รวมถึงการเรียนรู้ข้อมูล ความต้องการของผู้เสียภาษีในทุกด้าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานด้านบริการตลอดจนโปรแกรมทางการตลาดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี ทำให้ผู้เสียภาษีมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีสำนึกในหน้าที่ของพลเมืองที่ต้องเสียภาษี ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีในการพัฒนาท้องถิ่นในระยะยาว

5. กระบวนการด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการที่เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดใช้พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างลูกหนี้ผู้เสียภาษีและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 4 ด้าน คือ

5.1 กระบวนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า หมายถึง กระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลของผู้เสียภาษีในด้านต่างๆ ได้แก่ การติดต่อขอข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประวัติผู้เสียภาษี บันทึกความถี่ ปัญหา คำแนะนำของการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่จะนำข้อมูลไปคัดแยกกลุ่มปัญหา เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุง และจัดทำแผนการดำเนินงานการให้บริการในปีต่อไป

5.2 กระบวนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม หมายถึง กระบวนการในการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ มาช่วยเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น การติดต่อผ่าน อีเมลล์ โทรศัพท์ โทรสาร แผ่นพับ และเจ้าหน้าที่ยังสามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มในการจัดเก็บรายได้ ทำให้มีความถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น ช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเข้าถึงสื่อ และเทคโนโลยีของ อบต. ได้เป็นอย่างดี เช่น การแนะนำบริการผ่านเว็บไซต์ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มในการยื่นแบบแสดงรายการได้จากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

5.3 กระบวนการกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการในการมีบริการให้คำแนะนำ รับปรึกษาปัญหาพร้อมแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้เสียภาษี ออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ มีการอบรมชี้แจง การปฏิบัติงานให้ผู้ให้บริการทราบ และมีการออกพบปะกับผู้เสียภาษีนอกสถานที่ นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้เสียภาษี เช่น การมอบของรางวัลแก่ผู้ที่ชำระภาษีตามกำหนด ซึ่งเป็นการบริการแบบจุดเดียวครบทุกขั้นตอน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและดำเนินกิจกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่

5.4 กระบวนการรักษาลูกค้า หมายถึง กระบวนการในการติดตามปัญหาการเสียภาษี เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงการให้บริการ มีการแจ้งเตือนหากมีการค้างชำระเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด มีบริการใหม่ ๆ มานำเสนอแก่ท่านเพื่อสร้างแรงจูงใจ มีการเปิดเผย เช่น การขยายเวลา การให้ส่วนลดภาษี มีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และลูกค้าสามารถยื่นคำอุทธรณ์ได้หากเจ้าหน้าที่ประเมินภาษีไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม ผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีประจำปีให้ประชาชนทราบ สามารถมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาพร้อมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในปัญหาด้านการบริการ

6. ทักษะติดต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก การรับรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในการได้รับบริการผ่านกระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

6.1 ด้านพนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีทักษะในการแก้ไขปัญหาของผู้เสียภาษีได้เป็นอย่างดี มีความเสมอภาค และเท่าเทียมในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทนในการให้บริการ มีการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตอบคำถามในการเสียภาษีอย่างเต็มใจ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน

6.2 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การรับบริการนอกเวลาราชการ ให้บริการนอกสถานที่ เช่น วันหยุดเสาร์อาทิตย์ และเวลาพักเที่ยง การจ่ายผ่านหน่วยเคลื่อนที่ การขึ้นแบบแสดงรายการเคลื่อนที่ มีช่วงเวลาในการออกรับชำระภาษีนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสม กำหนดตารางงานให้ผู้ให้บริการทราบ มีการจัดแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นระบบไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีบริการที่รวดเร็วในการจัดเก็บภาษี สามารถติดต่อราชการเรื่องอื่น ๆ ได้อย่างต่อเนื่องหลังจากการเสียภาษี มีการจัดระบบคิว ก่อน-หลัง เพื่อให้การเสียภาษีเป็นระบบมากยิ่งขึ้น รวมถึงการให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้

6.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ หมายถึง สถานที่ตั้ง ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบล มีเส้นทางคมนาคม เข้า-ออกได้อย่างสะดวกสบาย ภายในสถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดี สวยงาม สะอาด เรียบร้อย และทันสมัย สภาพแวดล้อมภายนอก ที่ทำการ มีความสะอาดเรียบร้อย สถานที่นั่งพักคอย รอคิวมีอย่างเพียงพอ มีการวางแผนผังการจัดวางวัสดุต่าง ๆ อย่างเหมาะสม มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ มีการปรับปรุงทางลาด ห้องน้ำคนพิการสำหรับผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ช่วยส่งเสริมให้มีการเสียภาษีเพื่อนำเงินงบประมาณมาพัฒนาท้องถิ่น
2. ทราบถึงทัศนคติผู้เสียภาษีต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และนำผลที่ได้ไปใช้วางแผนการดำเนินงานรวมถึงปรับปรุง

บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

3. เป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจในการบริหารงานจัดเก็บรายได้ของเจ้าหน้าที่ หัวหน้าฝ่าย ตลอดจนผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY