



ความผิดเพี้ยนของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียน
และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช
อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

วิฑาน นิมศิริวัฒน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พุทธศักราช ๒๕๓๖

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือน
และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช
อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๖

B 20060

PUBLIC'S OPINIONS ON SERVICES OF HOUSEHOLD AND
LAND TAX COLLECTING OF TAMBON YANG SISURAT
ADMINISTRATION ORGANIZATION, YANG SISURAT DISTRICT,
MAHA SARAKHAM PROVINCE

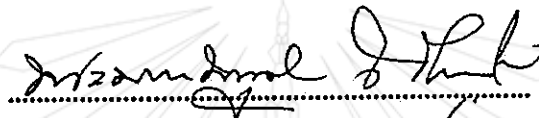


VICHON SIMSIRIWAT

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2556 (2013)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ
ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช
จังหวัดมหาสารคาม
ชื่อนักศึกษา : วิชน สิมศิริวัฒน์
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.จิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต



รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน, ผศ.ดร.)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์



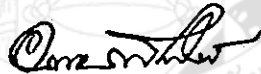
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชยมุสิก)



อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.จิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์)



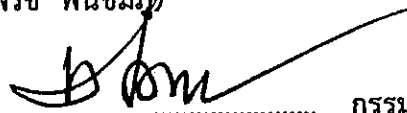
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์)



กรรมการ

(ดร.ไพรัช พันชมภู)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Public's Opinions on Services of Household and Land Tax
Collecting of Tambon Yang Sisurat Administration
Organization, Yang Sisurat District, Maha Sarakham Province

Student's Name : Vichon Simsiriwat

Department : Government

Advisor : Dr.Jiratas Chitsongswat

Co-Advisor : Assoc.Prof.Udom Piriyasing

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University
in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

A.S. Nanavuddho
..... Acting Dean of Graduate School
(Phramaha Boonsri Nanavuddho,Asst.Prof.Dr.)

Thematic Committee

S. Chaimusik
..... Chairman
(Asst.Prof.(Emeritus)Dr.Sukit Chaimusik)

Jiratas
..... Advisor
(Dr.Jiratas Chitsongswat)

Udom Piriyasing
..... Co - Advisor
(Assoc.Prof.Udom Piriyasing)

Phairat Phuenchompoo
..... Member
(Dr.Phairat Phuenchompoo)

Somkiet Kietjareon
..... Member
(Asst.Prof.Dr.Somkiet Kietjareon)

| | |
|----------------------|--|
| หัวข้อสารนิพนธ์ | : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม |
| ชื่อนักศึกษา | : วิชน สิมศิริวัฒน์ |
| สาขาวิชา | : รัฐศาสตร์การปกครอง |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | : ดร.จิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์ |
| อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม | : รศ. อุดม พิริยสิงห์ |
| ปีการศึกษา | : ๒๕๕๖ |

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนผู้มีรายชื่อในบัญชีที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และติดต่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ รวมทั้งสิ้น ๑๕๙ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน ๓๕ ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .๒๘ - .๙๕ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .๙๗ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างใช้ t - test และ F - test (One - way ANOVA) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบ แล้วเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประชาชน มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสี

สุราช โดยรวมและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ แต่ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

๓) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามอันดับ ได้แก่ อบต. ควร ประกาศขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและประชาสัมพันธ์ทุกหมู่บ้านทราบโดยทั่วกัน รองลงมา คือ อบต. ควรให้เจ้าหน้าที่ออกบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่มากขึ้น และอบต. ควรปรับปรุงอาคารที่ทำการแยกออกเป็นสัดส่วนชัดเจน



Thematic Title : Public's Opinions on Services of Household and Land Tax
Collecting of Tambon Yang Sirurat Administration Organization,
Yang Sirusat District, Maha Sarakham Province

Student's Name : Vichon Simsiriwat

Department : Government

Adviser : Dr. Jiratas Chitsongsawat

Co-Adviser : Assoc. Prof. Udom Piriyasing

Academic Year : B.E. 2556/A.D. 2013

ABSTRACT

The specific objectives of this thematic paper were to: 1) explore taxpayers' opinions on services of collecting household and land taxes at Tambon Yang Sisurat Administration Organization in Maha Sarakham province's Yang Si Surat district, 2) compare their opinions on services of collecting its household and land taxes here, resting upon differences in their genders, ages, careers and monthly incomes and, 3) examine suggestions on guidelines on expediting services of its household and land taxes. The sampling group comprised 159 prospective taxpayers, whose names were on the list for paying such taxes, and contacted the organization to pay them in B.E. 2554/2011. The instrument used for collecting data was Likert-type questionnaires containing 35 questions, each of which was endowed with powers of discrimination between .28 and .95, and the reliability amounting to .97. Data were analyzed with frequency distribution, percentage, mean and standard deviation, comparing differences by means of t-test and F-test (One-way ANOVA) by making use of the computer software package to supplement the analyses. Eventually, research's findings were presented through the analytical description.

The research's results were found as follows:

1) Taxpayers' opinions on services of collecting household and land taxes at the aforesaid organization were rated at 4th scales in the overall aspect. When taking a single aspect into account, three aspects were also scored at 4th scales. These three aspects placed in descending order of means were aspects of: tax authorities rendering services, the venue for rendering tax services, and steps of rendering services respectively.

2) The hypothesis testing results in both the overall aspect and a single one showed that there were no significant differences in taxpayers' genders, ages and monthly incomes correlating with their opinion on its services. On the contrary,

significant differences in their careers were correlated with their opinions on its services, with the statistical significance at .05. As for aspects of the venue and steps of rendering services, their opinions were of no difference.

3) Taxpayers suggested enhancing services of collecting its household and land taxes at the organization in descending order of first three frequencies. First, it should make clear steps of rendering services and launch public relations in every village. Then, it should have more authorities provide its services of collecting household and land taxes with mobile offices in every village. Finally, it should have its tax office clearly partitioned proportionally.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วย ความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ในการให้คำแนะนำปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยพร้อมคณะผู้บริหาร ท่านเจ้าคุณพระราชปริยัติวิมล รองอธิการบดี วิทยาเขตร้อยเอ็ด ท่านพระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน, ผศ.ดร. รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้เปิดสถานศึกษาในระดับปริญญาโทที่จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงยิ่งไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.จิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ผู้ซึ่งให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูล ด้านข้อเสนอแนะให้คำปรึกษา แนะนำ ความคิดเห็น ตรวจสอบแก้ไข และให้กำลังใจจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพันธ์ สุวรรณศรี ดร.ประพิศ โบราณมูล และ นายวุฒิศาสตร์ เทียบดอกไม้ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ จนทำให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช พนักงานส่วนตำบลยางสีสุราช ทุกคนตลอดจน ผู้นำชุมชนและประชาชนที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ขอขอบคุณ คณะเจ้าหน้าที่สำนักงานมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ดทุกท่านที่อนุเคราะห์ และให้ความสะดวกในการประสานงานทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบทั้งห้าท่าน ประกอบด้วย ผศ.(พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ กรรมการ อาจารย์ ดร.ไพรัช พันขมภู กรรมการ อาจารย์ ดร. จิระทัศน์ ชิตทรงสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่ได้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไข และให้กำลังใจในการสอบครั้งนี้จนสำเร็จ

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยหวังว่าคงจะมีประโยชน์ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ตลอดจนผู้ที่สนใจศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

วิชน สิมศิริวัฒน์

สารบัญ

| | หน้า |
|---|----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ค |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ณ |
| สารบัญภาพ | ฐ |
| บทที่ ๑ บทนำ | ๑ |
| ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | ๑ |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย | ๒ |
| ๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย | ๒ |
| ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย | ๓ |
| ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | ๓ |
| ๑.๖ คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย | ๔ |
| บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ๖ |
| ๒.๑ ทฤษฎีจิตวิทยาและการมุ่งใจเกี่ยวกับการให้บริการ | ๖ |
| ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น | ๘ |
| ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ | ๑๖ |
| ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล | ๒๔ |
| ๒.๕ สภาพทั่วไปของพื้นที่ที่ศึกษา | ๓๒ |
| ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ๔๐ |
| ๒.๗ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | ๔๔ |

หน้า

| | |
|--|-----|
| บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย | ๔๕ |
| ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | ๔๕ |
| ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง | ๔๖ |
| ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | ๔๙ |
| ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ | ๔๙ |
| ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล | ๕๑ |
| ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล | ๕๑ |
| ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย | ๕๒ |
| | |
| บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๕๕ |
| ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๕๕ |
| ๔.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล | ๕๖ |
| ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๕๖ |
| | |
| บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | ๘๕ |
| ๕.๑ สรุปผลการวิจัย | ๘๖ |
| ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย | ๘๘ |
| ๕.๓ ข้อเสนอแนะ | ๙๓ |
| ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย | ๙๓ |
| ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย | ๙๕ |
| | |
| บรรณานุกรม | ๙๖ |
| | |
| ภาคผนวก | ๙๙ |
| ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย | ๙๙ |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ | ๑๐๒ |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล | ๑๐๖ |
| ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | ๑๐๘ |

ภาคผนวก จ ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

หน้า

๑๑๕

ภาคผนวก ฉ แสดงค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

๑๑๙

ประวัติผู้วิจัย

๑๒๑



สารบัญตาราง

| | | หน้า |
|---------------|---|------|
| ตารางที่ ๓.๑ | จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | ๔๗ |
| ตารางที่ ๔.๑ | จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | ๕๗ |
| ตารางที่ ๔.๒ | จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | ๕๗ |
| ตารางที่ ๔.๓ | จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | ๕๘ |
| ตารางที่ ๔.๔ | จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ๕๘ |
| ตารางที่ ๔.๕ | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมและรายด้าน | ๕๙ |
| ตารางที่ ๔.๖ | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม และรายข้อ | ๖๐ |
| ตารางที่ ๔.๗ | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม และรายข้อ | ๖๗ |
| ตารางที่ ๔.๘ | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมและรายข้อ | ๖๓ |
| ตารางที่ ๔.๙ | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามเพศ | ๖๔ |
| ตารางที่ ๔.๑๐ | แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามเพศ | ๖๕ |
| ตารางที่ ๔.๑๑ | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ | ๖๕ |
| ตารางที่ ๔.๑๒ | แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ | ๖๖ |
| ตารางที่ ๔.๑๓ | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ | ๖๖ |
| ตารางที่ ๔.๑๔ | แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ | ๖๗ |

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ | ๖๗ |
| ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ | ๖๘ |
| ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามอายุ | ๖๘ |
| ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามอายุ | ๖๙ |
| ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ | ๖๙ |
| ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ | ๗๐ |
| ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ | ๗๐ |
| ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ | ๗๑ |
| ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ | ๗๑ |
| ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ | ๗๒ |
| ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามอาชีพ | ๗๒ |
| ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามอาชีพ | ๗๓ |
| ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามอาชีพด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) | ๗๓ |
| ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ | ๗๔ |

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ | ๗๔ |
| ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ | ๗๕ |
| ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงผลการหาความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ | ๗๕ |
| ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ | ๗๖ |
| ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงผลการหาความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ | ๗๖ |
| ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) | ๗๗ |
| ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ๗๘ |
| ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ๗๘ |
| ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ๗๙ |
| ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ๗๙ |
| ตารางที่ ๔.๓๙ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ๘๐ |
| ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงผลการหาความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ๘๐ |
| ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ๘๑ |
| ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงผลการหาความแปรปรวนความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ๘๑ |

- ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางสีสุราช ด้านการการให้บริการ ๘๒
- ตารางที่ ๔.๔๔ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางสีสุราช ด้านกระบวนการและขั้นตอนการจัดเก็บภาษี ๘๓
- ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางสีสุราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๘๔



สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่ ๒.๑ สรุปรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

หน้า
๔๔



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีโครงสร้างที่กระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นหันมามีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากกฎหมายจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นบังคับให้ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรง แต่สภาพข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหาการไม่สามารถพึ่งตนเองในด้านการคลังได้ อำนาจในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการหารายได้เป็นของตนเอง ตาม พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.๒๕๑๐ พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.๒๕๐๘ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.๒๔๗๕ แต่ในทางปฏิบัติจะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งมีรายได้จากการเก็บภาษีเป็นจำนวนน้อยมาก ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัญหาหรือข้อจำกัดหลาย ๆ ด้าน อาทิ ข้อจำกัดด้านองค์กร คือ บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีมียังมีจำนวนน้อย องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภท และปัญหาจากตัวประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีเองไม่เข้าใจเรื่องการเสียภาษีว่า ภาษีที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บนั้น นำไปพัฒนาท้องถิ่นของตนเกือบทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การรักษาทรัพยากรธรรมชาติและการส่งเสริมอาชีพ^{*}

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งซึ่งมีการให้บริการจัดเก็บภาษี โดยการให้บริการดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชได้ถือปฏิบัติตามแนวทางแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลานาน มีประชาชนผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๔ รวมทั้งสิ้น ๒๗๐ คน แต่องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ยังไม่เคยศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินอย่างสำหรับผู้มารับบริการที่มีความหลากหลายในด้านเพศ อายุ การประกอบอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น ดังนั้นการให้บริการอาจมีข้อบกพร่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทำให้ประชาชนไม่ประทับใจการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้ความสำคัญต่อการ

* กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, คู่มือปฏิบัติงาน ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช ๒๕๓๔. กรุงเทพมหานคร : ส่วนพัฒนารายได้ท้องถิ่น สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๐, หน้า ๑๕

ชำระภาษีทำให้รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลดลง ทั้งนี้การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นจะนำรายได้มา
สู่องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช^๒

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล
ยางสีสุราช ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยาง
สีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บ
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ในสามด้าน คือ ด้านสถานที่
ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะของ
ประชาชนเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลการวิจัยเป็นสารสนเทศในการ
บริหารจัดการ การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ
ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มี เพศ
อายุ อาชีพหลักและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ
ที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

๑.๓ สมมุติฐานการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

๑.๓.๓ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ
ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

๑.๓.๔ ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
แตกต่างกัน

^๒ องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช, “รายงานข้อมูลผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประจำปี
๒๕๕๔”, มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช, ๒๕๕๔, (อัตสำเนา).

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และติดต่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ รวมทั้งสิ้น ๒๗๐ คน^๑

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็น สาม ด้าน คือ

- ๑) ด้านสถานที่ให้บริการ
- ๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ^๒

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๔

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน

๑.๕.๓ ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

๑.๕.๔ สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในการประเมินค่าของประชาชนผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นสามด้าน คือ

^๑เรื่องเดียวกัน.

^๒ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘), หน้า ๓๓๕ - ๓๓๖.

๑) ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง บริเวณที่ตั้งสำนักงาน การจัดสถานที่จอดรถ บริเวณภายในสำนักงาน ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อ การจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ สำหรับผู้มาติดต่อ และการจัดห้องน้ำ ห้องสุขา สำหรับบริการผู้มาติดต่อ

๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การจัดระบบการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน รวมทั้งการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เอาใจใส่ให้เกียรติ มนุษยสัมพันธ์ต่อผู้ติดต่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และความรู้ความสามารถในการให้บริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ติดต่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง เงินที่องค์การบริหารส่วนตำบลเรียกเก็บจากผู้มีรายได้จาก โรงเรือนหรือสิ่งก่อสร้างที่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ บ้านเช่า อาคาร ร้านค้า ร้านอาหาร โรงแรม ดึงแถว หอพัก โรงงานอุตสาหกรรม สถานีวิทย์ โกดังเก็บสินค้าและบริเวณที่ใช้ร่วมกับโรงเรือนนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับ แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม หมายถึง สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม คือ เพศ อายุ การประกอบอาชีพหลัก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

๑) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น เพศชาย กับเพศหญิง

๒) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น สามช่วง อายุ คือ (๑) อายุต่ำกว่า ๔๐ ปี (๒) อายุ ๔๐ - ๕๐ ปี และ (๓) อายุเกิน ๕๐ ปี

๓) อาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น ๓ อาชีพ คือ (๑) อาชีพเกษตรกรรม (๒) อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และ (๓) อาชีพอื่นๆ ระบุ

๔) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น สี่ รายได้ คือ (๑) ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท (๒) ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท (๓) เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท และ (๔) เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท

บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เสนอตามลำดับ ดังนี้

- ๒.๑ ทฤษฎีจิตวิทยาและการจูงใจเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
- ๒.๕ สภาพทั่วไปของพื้นที่ที่ศึกษา
- ๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ ทฤษฎีจิตวิทยาและการจูงใจเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๑.๑ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้ให้ความสนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ตามลำดับขั้นมา (Hierarchy of Needs Theory) โดยมีสาระสำคัญ คือ มนุษย์มักมีความต้องการตลอดเวลา ไม่มีที่สิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่และความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงสุดขึ้นมาตามมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์เป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำการสิ่งต่าง ๆ ลงไปเพื่อให้ได้สิ่งต้องการขึ้นมาแบ่งออกเป็นห้าขั้น ดังนี้

ขั้นที่ ๑ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ขาดมิได้ ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัยสี่ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย

ขั้นที่ ๒ ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ การได้รับความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ขั้นที่ ๓ ความต้องการทางสังคม (Social Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมต้องการเข้าไปมีความผูกพันในสังคม ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม รวมถึงความต้องการมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่สองได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจและเหมาะสม

ขั้นที่ ๔ ความต้องการที่จะได้รับยกย่องในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่ายอมรับในความรู้ความสามารถ ต้องการเป็นผู้ที่มีความสามารถมีทักษะ หรือความรู้ภายในที่เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงควมมีชื่อเสียงเกียรติยศของบุคคล ซึ่งเห็นได้ว่าความต้องการในขั้นนี้จะมีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม ความต้องการขั้นที่สี่นี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมที่ได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว

ขั้นที่ ๕ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการทำ และมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองต้องการทำ และหวังที่จะทำ ความต้องการขั้นนี้ถือเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ มาเป็นอย่างดี ดังนั้นบุคคลจะเกิดความต้องการขั้นสูงสุดนี้ได้จึงมีไม่มากนัก มักเกิดกับบุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นสิ่งที่น่าท้าทาย และต้องการเอาชนะ ซึ่งเกิดความมุ่งมั่นที่จะหาทางตอบสนองความต้องการนี้ให้ได้

มาสโลว์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่า ประกอบไปด้วยหลัก สอง ประการ คือ

๑) หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับเกิดความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ ยอมรับและพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

๒) หลักการแห่งความก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง ห้า ขั้น เป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากขั้นต่ำไประดับสูง และความต้องการของคนในแต่ละขั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของแต่ละคนเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกายซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เมื่อตอบสนองสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจสิ่งเหล่านั้นได้ต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นต่อไป เพราะฉะนั้น การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบลำดับขั้นของความต้อการและเมื่อได้รับการประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้นของความต้อการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการในระดับขั้นต่อไป^๑

^๑Abraham Maslow, Motivation and Personality, อ้างใน บุญเลิศ บุณอุปกรณ์, "ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารนครเชียงใหม่", การศึกษาอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๖, หน้า ๗ - ๘.

๒.๑.๒ ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. ๑๙๕๐ นักจิตวิทยาชื่อ แม็คเคลแลนด์ (David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อวัดความต้องการต่าง ๆ ของคนโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Macticappreciation Test หรือเรียกชื่อย่อว่า TAT ใช้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนคติว่าเขามองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้นบางทีเรียกว่า โปรเจคทีป เทส (Projective Test) แม็คเคลแลนด์ ได้แบ่งผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้จากการทดสอบออกเป็น สาม ประการ คือ

๑) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : nacf) เป็นความต้องการที่ทำบางอย่างให้ดีขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการสิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

๒) ความต้องการผูกพัน (Need for Affiliation : naff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์และสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

๓) ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power : npower) ได้แก่ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คนอื่นให้โทษแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎีแม็คเคลแลนด์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ชีวิต บุคคลจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้ช่วยให้สภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของ แม็คเคลแลนด์ว่า ทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ สอง ประการ คือ

ประการที่ ๑ ความต้องการ nach : naff และ npower เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่ลักษณะเหมือนกันและคล้าย ๆ กับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งช่วยให้ผู้บริการเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริการมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ก็ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประการที่ ๒ ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจัง ก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของ แม็คเคลแลนด์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของการกระตุ้นความต้องการ nach เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองด้าน nach สามารถทำงานได้สำเร็จน่าจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและทำให้การบริหารจัดการของผู้บริหารได้สำเร็จไปด้วย^๒

สรุปจากทั้งสองทฤษฎีข้างต้นมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องของความคิดเห็น คือความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจขั้นพื้นฐาน และเมื่อตอบสนอง

^๒David McClelland, The Achieving Society, อ้างใน สมชาย กงเพชร, "ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแขวง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด", สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัย), ๒๕๔๘, หน้า ๑๔ - ๑๖.

สิ่งที่ตนเองต้องการ ก็จะส่งผลถึงการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจ จนนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการได้และกลายเป็นทัศนคติที่ดีหรือความคิดเห็นที่พึงประสงค์และมีความสุข

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

๒.๒.๑ ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยที่คนอื่นไม่เห็นด้วยก็ได้ และความคิดเห็นนี้จะนำไปสู่ทัศนคติของบุคคลต่อไป ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำนิยามของความคิดเห็นไว้ดังนี้

พจนานุกรมของ Webster กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ของการตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์ หรือประเมินค่าตามความเชื่อถือ หรือความรู้สึกโดยความเชื่อถือ มีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจ แต่น้อยกว่าความรู้อันแท้จริง”^๑

อุทัย หิรัญโต ให้ความเห็นไว้ว่า “ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มีอย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่สลายตัวเร็ว”^๒

สมจิตร์ วินาทร ได้เสนอว่า “ความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวกับคุณสมบัติประจำตัวของบุคคลแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน และการติดต่อระหว่างบุคคลนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้ เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการสังคมที่ได้รับการศึกษามาเป็นระยะเวลาหลายปี และเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ”^๓

จำเรียง ภาวิจิตร ได้กล่าวถึงความคิดเห็นในวงกว้างซึ่งเป็นความคิดเห็นสาธารณะหรือมติมหาชน (Public Opinion) ว่า “เป็นทรศนะ ความรู้สึก และความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เฉพาะกลุ่ม เกี่ยวกับประเด็นความสนใจ หรือปัญหาประเด็นใดประเด็นหนึ่งในชั่วระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งสาธารณมติประเด็นใด ๆ ก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าต้องเป็นมติหรือความคิดเห็นของประชาชน

^๑ Webster, Webster's New Dictionary of American Language, อ้างใน สมจิตร์ วินาทร, “ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อม คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, หน้า ๑๐.

^๒ อุทัย หิรัญโต, สังคมวิทยาประยุกต์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๑๙), หน้า ๘๐ - ๘๑.

^๓ สมจิตร์ วินาทร, “ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อม คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๙.

ทั้งหมดในประเทศ แต่เป็นความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งที่ยังตกลงไม่ได้ จำเป็นต้องมีการถกเถียงหาเหตุผลมาอภิปรายกันให้เห็นข้อดีข้อเสีย จนในที่สุดเกิดการตัดสินใจร่วมกันเป็นมติออกมา

ส่วนอิทธิพลที่มีต่อสาธารณคมนั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มคนในลักษณะหลายประการ เช่น

๑) ภูมิหลังทางสังคม (Social Background) คือ กลุ่มคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน โดยทั่วไปย่อมมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุกับผู้เยาว์ ชาวชนบทกับชาวเมือง ระหว่างผู้มีรายได้น้อยกับผู้มีรายได้มาก

๒) กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) โดยปกติจะคบหาสมาคมกันหรือกระทำการสิ่งใดให้แก่ผู้ใดนั้น ความคิดเห็นที่มักคำนึงถึง คือ มีอะไรร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น มีอาชีพแบบเดียวกัน เป็นสมาชิกสมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนเดียวกัน แต่ละคนย่อมกำหนดหรือระบุกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิกหรือเป็นกลุ่มที่ตนเองมีความรู้สึกว่าตนเองอยู่ในกลุ่มและร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มดังกล่าวมีอิทธิพลต่อสาธารณมติ

๓) กลุ่มกระตือรือร้นและกลุ่มเฉื่อยชา (Active and Passive Groups) โดยผู้ที่สนใจและมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งย่อมมีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ และก่อให้เกิดเป็นกลุ่มผลประโยชน์ได้มากที่สุด และสามารถมีอิทธิพลต่อสาธารณมติ โดยเฉพาะการจูงใจให้คนเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในประเด็นต่าง ๆ ได้ ซึ่งตรงข้ามกับกลุ่มเฉื่อยชาที่ไม่มีบทบาทอะไรนักต่อสาธารณมติ^๖

ประเสริฐ แยมกลิ่นฟุ้ง ได้กล่าวไว้ว่า “ทัศนคติจะปรากฏอยู่ในความคิดเห็นซึ่งเป็นเรื่องการตัดสินใจเฉพาะในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากค่านิยมไปสู่ทัศนคติและความคิดเห็นเป็นการก้าวจากเรื่องทั่วไป ไปยังเรื่องเฉพาะจากสภาพจิต หรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้างๆ และแคบเข้า จนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง ความคิดเห็นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ความคิดเห็นมักเป็นผลที่สลับซับซ้อนของทัศนคติหลายอย่าง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงถึงความกดดันในสถานการณ์หนึ่งจะไม่มีผลผูกพันจริงจัง เห็นได้จากกรณีสมาชิกสภานิติบัญญัติซึ่งเปลี่ยนความคิดเห็นของตนไปตามอำนาจของกลุ่มต่างๆ และบรรยากาศความคิดเห็นจึงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ”^๗

ประสาธ หลักศิลา สรุปว่า “มติหรือความคิดเห็นต่าง ๆ ของคนเรานั้นเกิดได้จากการพบปะสังสรรค์ประจำวันของเรา แต่คนเราก็มียุทธศาสตร์ทางสังคมจำกัดอยู่ ยุทธศาสตร์ทางสังคมของแต่ละคนย่อมเป็นผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น เป็นต้นว่า ในสมัยสงครามโลกครั้งที่ ๒ ชาวไทยที่ได้รับการศึกษาจากยุโรปและอเมริกาส่วนมากไม่เชื่อว่าญี่ปุ่นจะเป็นฝ่ายมีชัยในสงคราม พวกนี้ก็มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อญี่ปุ่น ส่วนคนหนุ่มสาวราษฎรสามัญทั่วไป

^๖ จำเรียง ภาวิจิตร, เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา เล่ม ๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสารมวลชน จำกัด, ๒๕๒๖), หน้า ๒๔๘-๒๔๙.

^๗ ประเสริฐ แยมกลิ่นฟุ้ง, สังคมไทย, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๙), หน้า ๓๑.

นิยมญี่ปุ่นมาก ราษฎรที่ได้รับการศึกษามีความคิดเห็นสนับสนุนอเมริกาและยุโรปมากกว่าราษฎรที่ได้รับการศึกษาน้อย”^{๘๘}

ผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความคิดเห็นนี้จะแตกต่างกันไปตามปัจจัยต่าง ๆ เช่นค่านิยมความเชื่อ พื้นความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ของบุคคลนั้นๆ

๒.๒.๒ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสิ่งเดียวกัน จึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป และอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้นๆ ปัจจัยเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนะความคิดเอาไว้และสรุปได้ดังนี้

สุพัตรา สุภาพ กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือการเขียนซึ่งในการแสดงออกนี้ ต้องอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจการแสดงออก”^{๘๙}

สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์ธอม กล่าวได้ว่า “ความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเป็นเพียงความต้องการทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่มีสิ่งเร้าที่แสดงออกมาได้อย่างเปิดเผยหรือตอบสนองอย่างตรงๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ”^{๙๐}

ประภาเพ็ญ สุวรรณ กล่าวว่า “ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นมักมีประสบการณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก” ทัศนคติและความคิดเห็น มีความคล้ายกันมากและยากที่จะแยกออกจากกัน แต่มี นักจิตวิทยาหลายท่านพยายามแยกความหมายและความแตกต่างของคำว่า ทัศนคติและความคิดเห็นออกจากกัน^{๙๑}

^{๘๘} ประสาท หลักศิลา, สังคมวิทยา, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ก้าวหน้า, ๒๕๑๑), หน้า ๓๙๘-๓๙๙.

^{๘๙} สุพัตรา สุภาพ, ปัญหาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๔), หน้า ๑๓๕

^{๙๐} สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์ธอม, หลักการศึกษาจิตวิทยา หลักการสอน, (กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๒๗), หน้า ๑๐๔.

^{๙๑} ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๖), หน้า ๓.

สุโท เจริญสุข กล่าวถึงความคิดเห็นว่า “เป็นสภาพความรู้สึกด้านจิตใจ ที่เกิดจาก ประสบการณ์และการเรียนรู้ของคุณคน อันเป็นผลให้คุณคนมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ ชอบ ไม่ชอบ เฉยๆ”^{๑๒}

ศักดิ์ สุนทรเสณี อธิบายว่า ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของคุณคนที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเกิดจากเงื่อนไข ๔ ประการ คือ

๑) กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนอง แนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่นๆ

๒) ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของแต่ละบุคคล..ซึ่งมีประสบการณ์ ต่างกันไป ซึ่งนอกเหนือจากประสบการณ์ที่สะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้เป็นรูปแบบของตนเองตั้งนั้น ความคิดเห็น บางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของ บุคคลนั้นๆ

๓) การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบ ความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ พี่น้อง ครู ดารา

๔) กลุ่มสังคม คนยอมรับความคิดเห็นตามกลุ่มสังคมที่ตนเองได้อาศัยอยู่ ตาม สภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อกลุ่มศาสนา หรือสถาบันต่างๆ^{๑๓}

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของคุณคนหรือ กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัย ปัจจัยหลายอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการ พิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่จะมีการสอนใจเป็นการแสดงออกต่อสิ่งนั้น ๆ

๒.๒.๓ ประเภทความคิดเห็น ลักษณะของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer) จำแนกความคิดเห็นเป็น สอง ประเภท คือ - ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถ ทราบทิศทางได้ ซึ่งทางบวก ได้แก่ ความรัก ความหลงและทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ โดยความ คิดเห็นนี้รุนแรง และเปลี่ยนแปลงได้ยากความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจ ในทางที่ดี ได้แก่ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็น ด้วย เป็นต้นจากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้ เข้าใจ ในสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและ ความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี

^{๑๒} สุโท เจริญสุข, จิตวิทยาการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : แพรวพิทยา, ๒๕๒๕), หน้า ๕๙.

^{๑๓} ศักดิ์ สุนทรเสณี, เจตคติ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์รุ่งวัฒนา, ๒๕๓๑), หน้า ๔.

ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดา และรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของผู้นั้น^{๑๔}

สงวน สุทธิเลิศอรุณ ลักษณะของความคิดเห็นที่ สองมิติ คล้ายๆ วัตถุซึ่งเป็นมิติความกว้าง และมิติความยาว ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑) ทิศทาง มีอยู่ สอง ทิศทางคือทางบวกและทางลบ ทางบวกได้แก่ ความรู้สึกที่ดี ที่พึงพอใจ ส่วนทางลบ เป็นทางตรงกันข้าม ได้แก่ความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พึงพอใจ

๒) ความเข้มข้น มีอยู่ สอง ขนาด คือความเข้มข้นมากและความเข้มข้นน้อย เช่นบางคนมีความรู้สึกชอบสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนบางคนไม่รักดี ถ้าบุคคลที่มีความรู้สึกเข้มข้นมาก จะเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น^{๑๕}

นวนม สงวนทรัพย์ ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ สาม ลักษณะ คือ

๑) ความคิดเห็น คือความพร้อมทางจิตหรือระบบประสาท กล่าวอีกในหนึ่งคือความคิดเห็น คือการแสดงออกแห่งภาพทางสมองทางจิตเกี่ยวกับวัตถุ ปัจเจกชนและสถานการณ์ต่างๆ

๒) ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งที่ติดมาแต่กำเนิด หากเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์

๓) ความคิดเห็นทำหน้าที่กระตุ้นหรือรื้อให้บุคคลควรประพฤติ หรือแสดงกิริยาในอาการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อปัจเจกชน วัตถุ หรือสถานการณ์ต่างๆ^{๑๖}

๒.๒.๔ ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษารูสึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด หรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ เพราะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใด ๆ ก็ตาม ถ้าต้องการให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงก็ควรได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการจึงจะเกิดผลดี คือ ช่วยให้โครงการนั้น สอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดล้อมสังคม ที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน ถ้าสาธารณชนมีส่วนหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในโครงการใด ๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้น ก็ทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือรักษาไว้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย

^{๑๔} Remmer, Leisure Recreational and Practices Among Adolescent with and Without Mental Retardation, อ้างใน สมจิตร์ วินาทร, “ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อม คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, อ้างแล้ว, หน้า ๔๗.

^{๑๕} สงวน สุทธิเลิศอรุณ, ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, ๒๕๒๙), หน้า ๙๒.

^{๑๖} นวม สงวนทรัพย์, สารัตถจิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : โอ เอส พรินติ้งเฮ้า, ๒๕๓๕), หน้า ๗๗.

๒.๒.๕ การเกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข สี่ ประการ คือ

๑) กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนอง แนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียนและการเรียนการสอนอื่น ๆ

๒) ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้รูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้นความคิดบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะแต่ละบุคคลและพัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนนั้น ๆ

๓) การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง ดารา นักการเมือง และคนอื่น ๆ

๔) อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนยอมรับความคิดเห็นตามกลุ่มสังคมที่ตนเองอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อกลุ่มศาสนา สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น^{๑๗}

๒.๒.๖ การวัดความคิดเห็น

การที่เราจะทราบความคิดเห็นของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ต้องมีเครื่องมือวัดที่เชื่อถือได้ มีผู้เสนอการวัดไว้ พอสรุปได้ ดังนี้

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ ได้เขียนในเอกสารบรรยายของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นมีอยู่หลายวิธี ที่แพร่หลาย มี สี่ วิธี คือ

๑) วิธีของเธอร์สโตน (Thurstone's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาตร แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal-Appearing Interval)

๒) วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติ สูง - ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุด ถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

๓) วิธีจำแนกแบบ S-D Scale (Semantic Differential Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี - เลว ชยัน - ชี้เกียด เป็นต้น

๔) วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตราวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก ๕ หรือ ๔ คำตอบ และให้คะแนน ๕ ๔ ๓ ๒ ๑ หรือ +๒ +๑ ๐ -๑ -๒ ตามลำดับ เป็นต้น^{๑๘}

สรุป การวัดความคิดเห็น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือการกำหนดมาตราวัดในแต่ละแบบที่ผู้วัดกำหนดขึ้นตามหลักการ

^{๑๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐.

^{๑๘} พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, การวัดทัศนคติ, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑), หน้า ๔๕.

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓.๑ ความหมายของการบริการ

พีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ กล่าวว่า “การบริการ หมายถึง สิ่งที่ต้องสัมผัสได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นจากบริการและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”^{๑๙}

กฤษฎี อุทัยรัตน์ กล่าวว่า “การบริการ หมายถึง ผลผลิตของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันและกันระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้า และโดยกิจกรรมภายในของผู้ส่งมอบเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้า”^{๒๐}

दनัย เทียนพุด กล่าวว่า “การบริการ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศนั้นก็ หมายถึง ท่านสามารถนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ภายในเวลาที่รวดเร็วที่สุด”^{๒๑}

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่จะสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจ ผลงานของการกระทำนั้นโดยมีลักษณะเฉพาะตัวของมันเอง ไม่สามารถจับต้องได้

๒.๓.๒ ความสำคัญของการให้บริการ

ความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งได้เป็น สอง ประเด็น ดังนี้

๑) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือ ผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล พร้อมกันนี้ยังช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยากอำนวยความสะดวกสบายและตอบสนองสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

^{๑๙}พีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพการให้บริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประชาชน, ๒๕๓๙), หน้า ๓๙.

^{๒๐}กฤษฎี อุทัยรัตน์, คุณภาพ, (กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพรส, ๒๕๔๒), หน้า ๒๘.

^{๒๑}दनัย เทียนพุด, นวัตกรรมบริการลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ONG, ๒๕๔๓), หน้า ๑๐-๑๑.

๒) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น สอง ลักษณะ คือ

(๒.๑) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ

(๒.๒) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้นการประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดีการบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการเนิ่นชีวิตของผู้บริโภค และการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆมากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวัน ให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด^{๒๒}

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า บริการมีความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ กล่าวคือ การบริการช่วยตอบสนองความต้องการผู้รับบริการให้ได้รับคุณภาพชีวิตที่ดี และการบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการในการสร้างผลกำไรและภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ รวมทั้งทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการมีอาชีพที่มีรายได้และสามารถสร้างโอกาสในการเผชิญหน้าติดต่อกับลูกค้า

๒.๓.๓ ลักษณะของการให้บริการ

การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่างมีอาจหลีกเลี่ยงได้เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้บริโภค เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม การบริการได้ขยายขอบเขตออกไปและมีความหลากหลายมากขึ้นลักษณะของการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปโดยมีลักษณะต่างๆที่สำคัญดังนี้

๑) สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดการตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย ซึ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

^{๒๒} ทัศนะ พิระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์, คุณภาพการให้บริการ, อ่างแล้ว, หน้า ๙.

๒) สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัย ความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ โดยกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการบริการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อให้ผู้บริการสามารถประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือกรับบริการได้รวดเร็วขึ้น ดังนี้

(๒.๑) สถานที่ (Place) ผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เช่น อาคารต้องใหญ่ ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มารับบริการจัดหานั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกรวมทั้งมีเสียงเพลงประกอบด้วย

(๒.๒) บุคคล (Person) ผู้ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม มีบุคลิกดีหน้าตาอึดอัดแจ่มใสพูดจาสุภาพ เพื่อให้ผู้บริการเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจะดีด้วย

(๒.๓) เครื่องมือ (Equipment) ผู้ให้บริการต้องจัดหาอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และผู้รับบริการเกิดความพอใจ เช่น การออกบัตรตรวจผู้ป่วยนอกด้วยคอมพิวเตอร์ มีเคาน์เตอร์ โต๊ะเก้าอี้ที่เหมาะสมสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

(๒.๔) วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Communication Material) ผู้ให้บริการต้องจัดหาสื่อและเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว มีแผ่นโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่สวยงามทันสมัย และเหมาะกับการบริการที่เสนอแก่ผู้รับบริการ รวมถึงลักษณะของผู้รับบริการ

(๒.๕) สัญลักษณ์ (Symbols) คือ เครื่องหมายการค้า หรือตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเรียกชื่อได้ถูกต้อง ควรมีลักษณะการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

(๒.๖) ราคา (Price) ผู้ให้บริการต้องกำหนดราคาในการบริการให้เหมาะสมกับระดับของการบริการอย่างชัดเจน และสะดวกต่อการจำแนกระบบการบริการที่แตกต่างกัน

๓) ลักษณะที่แบ่งแยกออกกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าจึงเกิดการบริโภคภายหลังนอกจากนี้ การดำเนินการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่น การผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภคซึ่งอาจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลงทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (การผลิต) ขณะนั้นด้วยโดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

๔) ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้เนื่องจากบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่ต่างวาระกันคุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้บริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อม และบริการที่แตกต่างกันเนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการเกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้ถึงความหลากหลายในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ^{๒๓}

๒.๓.๔ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเล็ต (John D. Millett) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่วัดได้จาก

๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ผู้สูงอายุทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องน่าพอใจ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้การบริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่นการทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งหมดด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย^{๒๔}

^{๒๓} ทิมพ์ซนิก คันสนี, "ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริหารในเชียงใหม่", วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๐, หน้า ๕-๙.

^{๒๔} John D. Millett, Management in the Public Service, อังโน จารุณี เรือนหล้า, "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน", สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑, หน้า ๑๑.

๒.๓.๕ คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality)

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพจากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณา ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ อธิบายไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย เกณฑ์การพิจารณาของคุณภาพของการบริการ สิบ ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

๑) การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้ากล่าว คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องรอนาน มีทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

๒) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายที่ถูกต้องโดยการใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

๓) ความสามารถ (Competence) พนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรอบรู้ และความชำนาญในงานที่ทำอยู่ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง

๔) ความมีน้ำใจ (Courtesy) พนักงานหรือบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ

๕) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) พนักงานหรือบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

๖) ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

๗) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการ

๘) ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

๙) ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

๑๐) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibility) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงามสะอาดจนทำให้ลูกค้าสามารถคะเนถึงคุณภาพของการบริการได้^{๒๕}

^{๒๕}ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘), หน้า ๓๓๕ - ๓๓๖.

๒.๓.๖ การบริหารงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

นักบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบในการที่จะนำแนวความคิด นโยบาย และคำสั่งของหน่วยเหนือไปปฏิบัติให้บรรลุผล โดยจะต้องมีวิธีที่ทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบระเบียบยังเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่เท่าใด ความจำเป็นที่จะต้องมีการทำงานอย่างเป็นระบบหรือเป็นมืออาชีพก็มีมากเท่านั้น มิฉะนั้นอาจไม่ประสบผลสำเร็จได้ ตรงกันข้ามอาจสร้างความยุ่งยากหรือความปั่นป่วนให้หน่วยงานและผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมอยู่ในองค์การหรือหน่วยงานเดียวกันได้ขั้นตอนหรือกระบวนการ ในด้านการบริหารที่เหมาะสมมีดังนี้ คือ

๑) การวางแผน (Planning) คือการเตรียมความคิดเบื้องต้นสำหรับเป็นแบบในการทำงานก่อนอื่นใดหรือก่อนลงมือทำงาน นักบริหารงานจะต้องคิดล่วงหน้าว่าหน่วยงานของตนหรือตนเองจะอย่างไรจึงจะได้ผลตามแนวคิด นโยบาย และคำสั่งหน่วยเหนือมอบมาให้ ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปนามธรรมหรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ นักจัดการและนักบริหารชั้นสูงมีภาระที่จะต้องกำหนดกิจกรรมที่จะต้องจัดทำที่ปฏิบัติได้ผล ซึ่งจะสมกับเจตนารมณ์ของหน่วยเหนือสั่งการมาได้ เมื่อกำหนดกิจกรรมแล้ว จะต้องคิดหาวิธีแยกย่อยและเหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงว่าจะต้องทำอะไร ที่ไหน ขนาดใด ใครหรือหน่วยงานใดในสังกัดที่จะรับทำอะไร และจะต้องใช้ทรัพยากรสนับสนุนเท่าใดเขาจึงสามารถปฏิบัติงานได้

๒) การจัดองค์การและการเตรียมแผนปฏิบัติการ (Organization and Preparing Operations Plan) ได้แก่ การเตรียมกำลังพลหรือพลกำลังไว้ให้มีความพร้อมที่จะเข้าปฏิบัติงานได้ทันเวลาที่กะว่าจะเริ่มปฏิบัติและระยะเวลาที่จะต้องปฏิบัติ ในการนี้หากเป็นนักจัดการหรือนักบริหารในระดับสูง การเตรียมการนี้จะเป็นเรื่องการจัดทำแผนสนับสนุนทรัพยากรให้แก่หน่วยงานปฏิบัติให้เพียงพอ หากเป็นนักจัดการหรือนักบริหารในระดับปฏิบัติงาน เขาผู้นั้นจะต้องเตรียมแผนปฏิบัติงาน (Operations Plan) ที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมเวลา ผู้รับผิดชอบงบประมาณ และเครื่องมือเครื่องมือให้เข้ากัน หากเป็นงานที่ต้องทำซ้ำ ๆ (Routine) ก็จะต้องเตรียมออกระเบียบปฏิบัติที่สามารถใช้เป็นคู่มือในการดำเนินการได้ (Standard Operating Procedure)

๓) การอำนวยการและการให้คำแนะนำ (Directing and Supervising) ได้แก่ การเอาแผนงานหรือระเบียบปฏิบัติงาน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้แก่ผู้ที่จะร่วมปฏิบัติงาน การออกคำสั่ง การชี้แจงและการอธิบายให้แก่ทุกคนที่ต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้เขาสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามเจตนารมณ์และแผนงานที่กำหนดไว้และเมื่อผู้ปฏิบัติงานแยกย้ายกันไปปฏิบัติงานแล้ว นักจัดการหรือนักบริหารงานทำหน้าที่บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ในการกำกับตรวจตรา และติดตามการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าเขาเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน หากมีข้อขัดข้องหรือปัญหาประการใด ผู้ที่ทำหน้าที่บังคับบัญชาก็มีหน้าที่ในการที่จะช่วยเหลือแนะนำ หรือช่วยเหลือตามแต่สมควร หรือการให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อถอยหรือเผชิญกับความยุ่งยาก นักจัดการหรือนักบริหารอำนวยการนั้นต้องมีหน้าที่ต้องมีหน้าที่สื่อข้อความให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานได้มีการเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

๔) การประสานงาน (Coordination) ได้แก่ การประสานงาน การแสวงหาความร่วมมือและการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นและกับเอกชน นักจัดการหรือนักบริหารงานมีหน้าที่ในการติดต่อกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ชุมชนหรือผู้สูงอายุผู้เป็นเป้าหมายของงานได้อย่างกว้างขวางมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามที่ได้มีเจตนารมณ์อันแท้จริงกำหนดไว้ งานบางอย่างหน่วยงานของตนจะสามารถทำได้ดีขึ้นหากมีโอกาสเข้าใจหรือร่วมมือผนึกกำลังกัน หรือทำงานเชื่อมโยงกันเป็นขั้นเป็นตอน นักจัดการหรือนักบริหารต้องเข้าใจว่าจะต้องแบกรับภาระในขณะที่เป็นเป้าหมายหรือสังคมส่วนรวมก็มีหน้าที่ที่จะต้องช่วยตนเองและเพื่อนร่วมชุมชน เพื่อนร่วม

ชาติด้วย ดังนั้นนักจัดการหรือนักบริหารที่ฉลาดจะต้องกำหนดกลวิธีและมีวิธีการทำงานที่เป็นผู้สนับสนุนและผู้ผลักดันให้ผู้ที่มีความสามารถและผู้สมควรที่จะรับภาระนั้นไปดำเนินการมากกว่า

๕) การประเมินผล (Evaluation) ได้แก่ การรายงาน การประเมินผลและการแก้ไขปรับปรุงงาน นักจัดการหรือนักบริหารจะสามารถปฏิบัติงานของตนได้ดีขึ้น หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น ย่อมต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ผลงานที่หน่วยงานสามารถสร้างขึ้น ข้อบกพร่องหรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดแก่การปฏิบัติงานของหน่วยงานของตน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมาจากกระบวนการรายงานผลย้อนกลับ (Feedback) ดังนั้นในการจัดการสมัยใหม่นั้นภาระหน้าที่ของนักจัดการหรือนักบริหารที่จะต้องทำอันหนึ่งก็คือ การจัดให้มีกระบวนการรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นระยะๆ ซึ่งรายงานนั้นสามารถแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ แก่หน่วยงานในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานระยะต่อไปให้เข้าเป็นมากขึ้น^{๒๖}

การบริหารให้มีประสิทธิภาพและสมรรถนะสูงสุด จะพิจารณาถึงวิธีการในเชิงระบบ (System) ก็ดี และเชิงกระบวนการ (Process) ก็ดีนำมาใช้เป็นประโยชน์ซึ่งในแง่ของระบบ(System) ด้วยการพิจารณาลักษณะของการผิงความเป็นปึกแผ่น ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ ภายในองค์การ การจัดระเบียบของวิธีการต่างๆ ที่เป็นการส่งเข้าและนำออก (Input-Output Process) อย่างเป็นทางการ ในสภาพที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันของทรัพยากรที่ป้อนเข้าสู่ระบบและทรัพยากรที่ออกจากระบบสู่สิ่งแวดล้อมภายนอก ส่วนในแง่ของกระบวนการ (Process) จะพิจารณาจากข้อมูลย้อนกลับ(Feedback) โดยการควบคุม การรายงานและการสื่อสารในลักษณะของความต่อเนื่องหมุนเวียนเรื่อยไป และประสิทธิภาพการบริหารประกอบด้วยสาระสำคัญ สาม เรื่อง คือ การสร้างประสิทธิภาพในการใช้คนทำงานที่มีปริมาณมาก การจัดระบบรูปแบบเป็นทางการ และการรวมศูนย์อำนาจการบริหารงาน หรือให้การทำงานขององค์การมีการกำกับทิศทางการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการบริหารในเชิงระบบและกระบวนการ(System and Process) จึงเป็นการพิจารณาการบริหารในลักษณะของระบบและกระบวนการที่มีความต่อเนื่องกัน^{๒๗}

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล

การกระจายอำนาจการปกครองแก่ท้องถิ่น เป็นวิธีการหนึ่งในการสร้างฐานประชาธิปไตยที่ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในการบริหารกิจการสาธารณะในท้องถิ่นของตนแต่การกระจายอำนาจการปกครองจะต้องมีการกระจายอำนาจการคลังควบคู่ไปด้วย เพื่อให้การดำเนินงานของท้องถิ่นมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการพิจารณากำหนดองค์ประกอบที่เหมาะสมของระบบภาษีท้องถิ่น ควรคำนึงข้อพิจารณาต่อไปนี้

- ๑) องค์ประกอบของระบบภาษี ต้องมีความหลากหลายเพื่อสร้างรายได้ที่พอเพียงและมีความยืดหยุ่น และมีเสถียรภาพในระบบ
- ๒) ภาษีท้องถิ่น ควรครอบคลุมกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น

^{๒๖} จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ, การจัดการองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐), หน้า ๑๐.

^{๒๗} ธงชัย สันติวงษ์, ทฤษฎีองค์กรและการออกแบบ, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑), หน้า ๗๘.

๓) โครงสร้างอัตราภาษีมีประสิทธิภาพ ไม่บิดเบือนการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ

๔) ภาษีท้องถิ่นควรมีความเป็นธรรม ทั้งในแนวตั้ง และแนวนอน

๕) ข้อจำกัดเรื่อง การเมือง กฎหมาย วัฒนธรรม โครงสร้างสถาบัน เช่นไม่ควรให้ท้องถิ่นเก็บภาษีประเภทที่ดินไม่มีขีดความสามารถ ในกรณีของภาษีที่ต้องการการประหยัดต่อขนาด ก็ควรให้รัฐบาลกลางจัดเก็บในนามของรัฐบาลท้องถิ่นแล้วโอนรายได้ให้ภายหลัง

รัฐบาลท้องถิ่นควรมีแหล่งรายได้ที่ตนเอง สามารถกำหนดและควบคุมได้และพอเพียงอย่างน้อยหนึ่งแหล่ง โดยที่ต้องไม่ผลกระทบในการหารายได้นั้นให้แก่ท้องถิ่นอื่น โดยทั่วไปแหล่งรายได้ของรัฐบาลท้องถิ่นมาจาก ๔ แหล่งด้วยกัน คือ ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ ภาษีเงินช่วยเหลือและการกู้ยืม ภาษีท้องถิ่นควรมีลักษณะที่สอดคล้องกับลักษณะที่ภาษีโดยทั่วไปควรมี คือ ควรมีความเป็นกลางมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ควรเป็นภาษีที่สะดวกในการบริหารจัดการ ควรเป็นแหล่งรายได้ที่พอเพียงของท้องถิ่นเป็นภาษีที่เป็นธรรมและมีลักษณะโปร่งใส กล่าวคือ ภาระภาษีควรตกอยู่กับผู้อาศัยในท้องถิ่นที่ได้รับประโยชน์จากองค์กรท้องถิ่น ภาษีท้องถิ่นที่ดีต้องไม่ผลกระทบไปให้ผู้อาศัยในท้องถิ่นอื่น (Accountability) และมีฐานภาษีที่เคลื่อนย้ายได้ยาก ภาษีที่มีลักษณะข้างต้นได้แก่ ภาษีที่ดินและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นภาษีที่หลีกเลี่ยงได้ยาก แต่พบว่าในหลายประเทศรายได้ภาษีทรัพย์สินได้ลดความสำคัญลงเนื่องจากปัญหาในการประเมินราคา^{๒๔}

เครื่องมือทางภาษีที่รัฐบาลท้องถิ่นแต่ละระดับใช้ว่ามีหลายประเภทแตกต่างกันไปโดยหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นสิ่งกำหนดภาษีท้องถิ่น คือ

๑) ความเป็นธรรม (Equity) ต้องเป็นภาษีที่มีความเป็นธรรม ภาษีที่มีความเป็นธรรมที่สุด คือ ประเภทที่เก็บจากรายได้หรือมูลค่าทรัพย์สินหรือทั้งสองอย่าง

๒) ความเอื้ออำนวยในการจัดเก็บ (Collectability) ลักษณะหนึ่งของภาษีที่มีความเป็นธรรม คือ ต้องยากในการหลบเลี่ยงภาษี หลายคนเชื่อว่าภาระเก็บ Community Charge นั้นไม่ยุติธรรมจึงมีหลายคนที่ยพยายามหลบเลี่ยงการขึ้นทะเบียนเพื่อมีสิทธิเลือกตั้ง เพื่อที่จะได้ไม่มีชื่อในรายชื่อผู้ต้องเสียภาษี

๓) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ภาษีควรสร้างรายได้ที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนในการจัดเก็บ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเอื้ออำนวยในการจัดเก็บและความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าการเก็บภาษีนั้นยุติธรรม มีการโต้แย้งว่า ภาษีที่ดีต้องให้ผลตอบแทนสูง เพื่อที่จะได้ไม่ต้องมีการเก็บภาษีหลายชนิด แต่ในเรื่องของความมีประสิทธิภาพก็ยังมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน (Cost-Benefit Analysis) ผลประโยชน์ส่วนเกินที่เพิ่มขึ้น (Additional Benefit) นั้นควรจะเท่ากับผลประโยชน์ส่วนเกินที่ได้จากการจัดหาบริการให้ แต่ผลประโยชน์นั้นก็ไม่สามารถที่จะตีมูลค่าได้ถ้าปราศจากการตั้งสมมติฐานของการตีมูลค่า

๔) ภาษีควรเก็บจากผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากบริการ (Taxes should be met by beneficiaries of services) ซึ่งก็คือจากผู้อาศัยในพื้นที่ที่อยู่ภายใต้อำนาจการปกครองนั้น ภาษีไม่ควรจะสูงถึงระดับที่ทำให้ประชาชนไม่ยอมอยู่อาศัย เข้ามาร่วมงานหรือมาเที่ยวหรือทำให้ธุรกิจไม่ยอมย้ายเข้ามาลงทุนในท้องถิ่น

๕) ความยืดหยุ่นของภาษี (Buoyancy or Relativity) รายได้ภาษีควรเพิ่มขึ้นตามระดับรายได้ (ของประชาชน) หรือระดับเงินเพื่อหรืออย่างน้อยก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายมากเพื่อปรับให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระดับรายได้ที่แท้จริงและความต้องการ (Need) ฐานภาษีควรยึดติดอยู่กับ

^{๒๔} จรูญศรี ชายหาดและคณะ, “รายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย), ๒๕๔๕, หน้า ๒ - ๓.

ท้องถิ่น มิเช่นนั้นผู้อาศัยอาจจะเลือกที่จะเปลี่ยนที่อยู่อาศัยหรือเปลี่ยนสถานที่ซื้อสินค้า/บริการ เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงภาษี

๖) การรับรู้และความรับผิดชอบต่อผู้เสียภาษี (Perceptibility and Accountability) ภาษีควรจะมี ความสัมพันธ์ที่ชัดเจนกับรายจ่ายของท้องถิ่น เพื่อที่ผู้เสียภาษีจะได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบของท้องถิ่นต่อผู้ เสียภาษี โดยจะได้รับทราบว่าเป็นภาษีถูกใช้ไปอย่างไร ซึ่งจะได้ตัดสินใจได้ว่าค่าใช้จ่ายนั้นเป็นไปตามที่ประสงค์ หรือไม่

๗) ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บ ควรมีความสอดคล้องกับภาษีอื่นที่รัฐบาลจัดเก็บ เพื่อไม่ให้เกิดการ ข้ำซ้อนในการเสียภาษีของประชาชน^{๒๙}

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

ประสิทธิภาพในทางเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุดในขณะที่ได้กำหนด ระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้ว หรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดให้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรก็คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยหรือไม่มีการ รั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่า เมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น การจัดเก็บ ภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น การที่จะถือว่าจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็นั้นจำเป็นต้องมีเครื่องชี้วัด (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้น เครื่องชี้วัดที่พอจะเป็นที่ยอมรับกันในขณะนี้และนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีอากรมี สาม วิธี ดังนี้

๑) วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of Collection) สมิท (Adam Smith) ถือหลักว่าการ จัดเก็บภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัดโดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำ ไม่ใช่เก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการ จัดเก็บภาษียิ่งมีมากด้วย เช่นนี้อาจทำให้เงินรายได้ภาษีอากรเหลือน้อย

๒) วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual Yields VS Potential Yields) ตามวิธีนี้ เราจะต้องคำนวณว่าในการเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท ถ้าจะจัดเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยควรได้รายได้เท่าใด แล้วเปรียบเทียบกับรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้น ๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ก็จะทำให้เรารู้ว่าการบริหารการ จัดเก็บภาษีนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

๓) วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ตามวิธีนี้ จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติ ตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัดและสะดวกแก่ผู้เสียภาษี อากรที่จะปฏิบัติตาม^{๓๐}

ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้ได้รายได้ภาษีอากรเต็มเม็ดเต็มหน่วย และลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง ดังนั้น ควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดความมี

^{๒๙} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๓ - ๒๔.

^{๓๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๕.

ประสิทธิภาพว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง จะเห็นว่ามียากหลายประการ แต่ปัจจัยหลักที่สำคัญๆ มีเพียง หก ประการ คือ

- ๑) ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี
- ๒) ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร
- ๓) ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร
- ๔) บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร
- ๕) โครงสร้างภาษีอากร
- ๖) ฐานข้อมูล

การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนด ประสิทธิภาพทั้ง หก ประการดังกล่าว ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีที่ค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานจัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี นอกจากนี้ต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำของประเทศ และผู้นำทางด้านธุรกิจ จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้เสียภาษีอากรทั่วไป และพยายามมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร (Tax Evasion) เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี และมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้ว เกิดความท้อแท้และไม่กำลังใจในการเสียภาษี ส่วนโครงสร้างภาษีอากรนั้น ถือว่าเป็นความสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีและก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดีโดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บหรือที่เรียกว่าภาวะภาษีทับทวี (Cascading Effect) อันจะมีผลให้ภาวะภาษีเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้และส่งผลขั้นสุดท้าย คือ ลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บอีกด้วย^{๓๑}

รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เช่นเดียวกับรัฐบาลและระบบราชการที่จะต้องมียาได้เพื่อทำกิจกรรมแหล่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยสี่ส่วน ส่วนแรกภาษีท้องถิ่น ส่วนที่สองค่าธรรมเนียมจากการให้บริการ รายได้จากทรัพย์สินกำไรของหน่วยงานเชิงพาณิชย์ที่สังกัดท้องถิ่น และรายได้เบ็ดเตล็ด ทั้งหมดนี้รวมกัน เรียกว่า รายได้ที่ไม่ใช่ภาษี ส่วนที่สามภาษีแบ่งซึ่งเก็บจากภาษีที่ร่วมกันระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนที่สี่ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล แบ่งออกเป็นสองส่วน คือ เงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

ความรู้เกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน

จากประมวลกฎหมายรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ให้ความหมายว่า ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น หลักการสำคัญในการพิจารณาว่าทรัพย์สินใด อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินหรือไม่ นั้น มีหลักการดังนี้

๑) ต้องมีทรัพย์สินอันได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น และ

^{๓๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๖ - ๒๗.

๒) ต้องไม่เข้าบทยกเว้นภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สิน คือ เก็บจากเจ้าของโรงเรือนและที่ดินที่เจ้าของมิได้อยู่อาศัยเอง แต่ได้ประโยชน์จากโรงเรือนและที่ดินนั้น ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปให้ผู้อื่นเช่าอาศัย หรือประกอบธุรกิจ ดังนั้นภาษีโรงเรือนและที่ดินมักจะเกี่ยวข้องกับธุรกิจเสมอการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มุ่งให้เป็นรายได้ของท้องถิ่น

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีอยู่ สอง ประเภทดังนี้

ประเภทที่ ๑ คือ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ โรงเรือน ได้แก่ บ้าน ตึกแถว อาคาร ร้านค้า สำนักงาน บริษัท ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล โรงเรือน แพลตหรืออพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม หอพัก สนามมวย คลังสินค้า ฯลฯ ส่วนสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หมายถึง สิ่งก่อสร้างทุกชนิด ตัวอย่างเช่น ท่าเรือ สะพาน อ่างเก็บน้ำ เจริญ อนุสาวรีย์ ดังเก็บน้ำมันขนาด ๑๐๐,๐๐๐ ลิตร ก่อสร้างติดที่ดินเป็นการถาวรใช้เก็บสินค้า น้ำมัน

ประเภทที่ ๒ คือ ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งที่ดินต่อเนื่องกันด้วย ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างตัวอย่าง เช่น ปลูกสร้างบ้านหลังหนึ่งบนที่ดิน แล้วมีทางเดิน สนามหญ้า สวนหย่อม สระว่ายน้ำ สิ่งเหล่านี้ย่อมถือเป็นที่ดินต่อเนื่อง หรือสร้างบึงน้ำมันบนที่ดินแปลงหนึ่งบริเวณบึงน้ำมัน ย่อมเป็นที่ดินต่อเนื่อง อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีเช่นเดียวกับที่ดินน้ำมันและตัวสำนักงานของบึง

ทรัพย์สินที่ไม่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช ๒๔๗๕ ได้กำหนดรายละเอียดของทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินไว้ใน มาตรา ๙ และมาตรา ๑๐ ดังนี้

๑) พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน หมายความว่าถึงพระราชวังอันเป็นทรัพย์สินฝ่ายพระมหากษัตริย์จะได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ส่วนทรัพย์สินส่วนพระองค์จะต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้น หมายความว่าถึงทรัพย์สินหรือสิทธิอันติดอยู่กับทรัพย์สินซึ่งอยู่หรือเกิดขึ้นในส่วนใด ๆ แห่งราชอาณาจักร ถ้า

(๑.๑) ทรัพย์สิน หรือสิทธิเช่นว่านั้น เป็นของพระมหากษัตริย์อยู่แล้วในเมื่อเสด็จขึ้นครองราชย์สมบัติ และพระองค์มีสิทธิที่จะจำหน่ายสิ่งเหล่านั้นก่อนครองราชย์สมบัติ

(๑.๒) ทรัพย์สิน หรือสิทธิเช่นว่านั้น ตกมาเป็นของพระองค์ในเมื่อหรือภายหลังจากเวลาที่ครองราชย์สมบัติ โดยทางใด ๆ จากบรรดาพระราชบุพการีใด ๆ หรือจากบุคคลใด ๆ ซึ่งไม่ได้เป็นพระมหากษัตริย์แห่งราชอาณาจักรนั้น

(๑.๓) ทรัพย์สิน หรือสิทธิเช่นว่านั้น ได้มาจากเงินส่วนพระองค์

๒) ทรัพย์สินของรัฐบาล ซึ่งใช้ในกิจการของรัฐบาลหรือสาธารณะและทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ใช้ในกิจการของการรถไฟโดยตรง แยกพิจารณาได้ สาม ประการดังนี้

(๒.๑) ทรัพย์สินของรัฐบาลซึ่งใช้ในกิจการของรัฐบาล เช่น ตัวอาคารอันเป็นที่ตั้งที่ทำการของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ รวมทั้งที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างอาคาร รวมตลอดทั้งที่ดินที่ต่อเนื่องส่วนทรัพย์สินมิได้ใช้ในกิจการของรัฐบาล เช่น ตึกแถว ที่กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ นำไปใช้เช่าหาผลประโยชน์ ย่อมไม่ได้รับการยกเว้นภาษีโรงเรือนและที่ดิน

(๒.๒) ทรัพย์สินของรัฐบาลซึ่งใช้ในกิจการสาธารณะ หมายถึง ถนนหนทาง สะพาน ท่าเรือ สาธารณะ ศาลาท่าน้ำ หรือที่พักผู้โดยสารอันเป็นทรัพย์สินของรัฐบาลซึ่งมิไว้เพื่อประชาชนนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน ย่อมไม่ได้รับการยกเว้นภาษี

(๒.๓) ทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ใช้ในกิจการของการรถไฟโดยตรง เช่น สถานีหัวลำโพงหรือสถานีจอดพักรถต่างๆ ของการรถไฟ

๓) ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะและโรงเรียนสาธารณะ ซึ่งกระทำกิจการอันมิใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคล และใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาล และในการศึกษา แยกพิจารณาได้เป็น ๒ ประเภท คือ

(๓.๑) ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะ ซึ่งกระทำกิจการอันมิใช่เป็นผลกำไรส่วนบุคคล และใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลซึ่งเข้าช้อยกเว้นตามนี้ ได้แก่ โรงพยาบาลของทางราชการทั่วไป ส่วนโรงพยาบาลของเอกชนตั้งขึ้นเพื่อหาผลกำไรส่วนบุคคล แม้จะใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลก็ไม่รับการยกเว้นซึ่งข้อเท็จจริงปรากฏว่าเป็นการค้ำหากำไรส่วนบุคคล

(๓.๒) โรงเรียนสาธารณะ ซึ่งกระทำกิจการอันมิใช่เพื่อผลกำไรส่วนบุคคลและใช้เฉพาะเพื่อการศึกษา ได้แก่ บรรดาโรงเรียนและมหาวิทยาลัยต่างๆ ของรัฐบาล ส่วนโรงเรียนที่เอกชนจัดตั้งขึ้นเพื่อทำการสอนแต่เป็นการหากำไรส่วนบุคคล ย่อมไม่อยู่ในข่ายยกเว้น

๔) ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติใช้เฉพาะศาสนกิจอย่างเดียว จะต้องแยกพิจารณาตามความเหมาะสมของลัทธิประเพณี แต่ละศาสนา กล่าวคือ โบสถ์ วิหาร ศาลาการเปรียญโรงปริยัติธรรม ฌาปนสถาน ศาลาวัด พระอภิธรรม เป็นต้น ในทางพระพุทธศาสนาย่อมได้รับการยกเว้นและการยกเว้นย่อมรวมตลอดถึงเสนาสนะศาลา และที่ดินอื่นๆ อันเป็นส่วนประกอบด้วย ส่วนในศาสนาอื่นๆ เช่น ศาสนาอิสลาม สุเหร่าและส่วนประกอบของสุเหร่า ซึ่งใช้ในศาสนกิจอย่างเดียว ย่อมเข้าช้อยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี ในด้านศาสนาคริสต์ โบสถ์ซึ่งใช้ประกอบศาสนกิจของชาวคริสต์ย่อมได้รับการยกเว้น

(๔.๑) ทรัพย์สิน ซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันเป็นที่อยู่ของสงฆ์ เช่น กุฏิอันเป็นที่อยู่อาศัยของสงฆ์ รวมตลอดทั้งบ่อน้ำ สระน้ำ และส้วม เป็นต้น

(๔.๒) ศาสนกิจสมบัติซึ่งไม่เข้าลักษณะดังกล่าว ย่อมไม่ได้รับการยกเว้น เช่น วัดมิ่งที่ดิน และได้ปลูกสร้างตึกหรืออาคารให้เช่า แม้รายได้จากการให้เช่าทรัพย์สินเหล่านี้จะนำไปบำรุงวัดหรือเพื่อการกุศลใด ๆ ก็ตาม ย่อมไม่ได้รับการยกเว้น

๕) โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปี และเจ้าของมิได้อยู่เองหรือให้ผู้อื่นอยู่นอกจากคนเฝ้า ในโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หรือในที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกัน

๖) โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออาศัยอยู่เอง โดยมีได้ใช้เป็นที่พักเก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษีโรงเรียนและที่ดินตาม มาตรา ๑๐

มาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรียน และที่ดิน พุทธศักราช ๒๔๗๕ บัญญัติถึงดินภาษีโรงเรียนและที่ดินให้สำหรับ "โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เสมอหรือให้ผู้แทนอยู่เฝ้ารักษา และซึ่งมิได้ใช้เป็นที่พักเก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม" ซึ่งแยกพิจารณา เป็น

๑) โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เองและมีได้ใช้เป็นที่พักเก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม หมายความว่า โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างซึ่งมิได้ใช้เป็นที่พักเก็บสินค้าและมีได้ใช้ประกอบการอุตสาหกรรมใดๆ เพียงแต่เจ้าของอาศัยเองตามปกติทั่วไป ย่อมได้รับการยกเว้นภาษี แต่ถ้าเจ้าของอยู่ด้วยและใช้ไว้สินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งย่อมไม่ได้รับการยกเว้น

๒) โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งใช้ผู้แทนอยู่เฝ้ารักษา หมายความว่า โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ที่เจ้าของมิได้อยู่เองและมีได้ทำการค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมเพียงแต่ให้คนอื่นอยู่เฝ้า

รักษาจึงจะได้รับการยกเว้นภาษี แต่คำว่า “อยู่ใฝ้ารักษา” เป็นปัญหาข้อเท็จจริงจะต้องวินิจฉัยว่าอยู่ในลักษณะอย่างไร ซึ่งจะแตกต่างจากการ “อยู่อาศัย”

การคำนวณค่ารายปี และการประเมินภาษี

๑) พนักงานเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการคำนวณค่ารายปี และการประเมินค่าภาษีตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีคำสั่งให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลผู้ใดเป็นผู้ช่วยตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน หรือไปร่วมตรวจทรัพย์สิน หรือเป็นผู้เสนอความเห็นในการคำนวณค่ารายปี หรือประเมินค่าภาษีตามระเบียบแบบแผนของทางราชการก็ได้ แต่ความรับผิดชอบในการคำนวณภาษี และการประเมินค่าภาษีเป็นของพนักงานเจ้าหน้าที่เพียงผู้เดียว

๒) พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องประเมินค่าภาษีในอัตราร้อยละ ๑๒.๕๐ ของค่ารายปี ในทางปฏิบัตินั้นกฎหมายกำหนดว่า “ค่ารายปี” หมายความว่า จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้น ๆ สมควรจะให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นให้เช่า ให้ถือว่าค่าเช่านั้น คือ ค่ารายปี แต่ถ้าเป็นกรณีที่หาค่าเช่าไม่ได้เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สินดำเนินกิจการเอง หรือด้วยเหตุประการอื่นให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีได้ โดยคำนึงถึงลักษณะของทรัพย์สิน ขนาดพื้นที่ ทำเลที่ตั้ง และบริการสาธารณะที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนดนโยบาย ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

๓) การคำนวณจำนวนเงินค่าเช่าทรัพย์สินที่สมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ จะต้องคำนวณจากค่าเช่าทรัพย์สินมิใช่ค่าเช่าโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างเพียงอย่างเดียว เพราะกฎหมายกำหนดไว้ว่า ทรัพย์สินหมายถึงโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ และยังกำหนดไว้ด้วยว่า “ที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หมายความว่า ที่ดินซึ่งปลูกโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และบริเวณต่อเนื่องกันซึ่งตามปกติใช้ไปด้วยกันกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ

๔) ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าผู้รับประเมินอาจจะได้แย้งในการกำหนดค่ารายปีของพนักงานเจ้าหน้าที่ ก็ให้ปฏิบัติตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ในมาตรา ๒๑ มาตรา ๒๒ และมาตรา ๒๓ แห่ง พ.ร.บ. ภาษีโรงเรือนและที่ดินให้ครบถ้วน และพยายามรวบรวมหลักฐานจากเอกสารและจากถ้อยคำพยานอื่น ๆ ที่พิสูจน์ว่า ค่ารายปีที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนดนั้น เป็นค่ารายปีที่มีเหตุผลและพิสูจน์ตามกฎหมายได้ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการประเมินใหม่ ของคณะกรรมการและเพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีชั้นศาล เมื่อมีการอุทธรณ์

๕) เมื่อกำหนดค่ารายปี และค่าภาษีตามลำดับแล้ว ให้เจ้าพนักงานเก็บภาษีดำเนินการแจ้งรายการประเมินไปให้ผู้รับประเมินโดยเร็ว

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

๑) หากเจ้าของทรัพย์สิน อันได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และที่ดินเป็นเจ้าของเดียวกัน เจ้าของทรัพย์สินนั้นก็เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี

๒) แต่ถ้าที่ดินและโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ เป็นคนละเจ้าของกฎหมายกำหนดให้เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ต้องเป็นผู้เสียภาษี

ฐานภาษี

การจัดเก็บภาษี พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องประเมินค่ารายปีของทรัพย์สินที่เสียภาษี โดยประเมินจากจำนวนเงินที่ทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ และหากทรัพย์สินให้เช่าให้ถือว่าค่าเช่าเป็นค่ารายปี แต่ถ้ามีเหตุอันสมควรที่ทำให้เห็นว่า ค่าเช่านั้นมีจำนวนเงินอันสมควรให้เช่าได้ หรือกรณีหาค่าเช่าไม่ได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีได้ โดยคำนึงถึงลักษณะของทรัพย์สิน ขนาด พื้นที่ ทำเล ที่ตั้ง และบริการ

สาธารณะที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์ตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด เมื่อหาค่ารายปีได้แล้วจึงนำมาคิดคำนวณภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นต้องเสียในอัตราร้อยละ ๑๒.๕๐ ของค่ารายปี

ค่ารายปี คือ ค่าเช่าซึ่งได้มาจากผู้เช่า เช่น ถ้ามีบ้านให้คนอื่นเช่าได้ค่าเช่ารวมแล้วปีละ ๑๐,๐๐๐ บาท ก็ต้องเสียภาษีปีละ ๑,๒๕๐ บาท แต่ถ้าค่าเช่าดังกล่าวมิใช่จำนวนเงินอันสมควรจะให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเก็บหรือคำนวณค่ารายปีเสียใหม่ได้ ทั้งนี้แม้จะเป็นค่าเช่าที่เก็บได้จริงก็ตาม ในกรณีที่เจ้าของไม่ได้ให้ผู้อื่นเช่า แต่ใช้ประกอบธุรกิจการค้าก็ต้องใช้ค่ารายปีสมมุติ คือ ต้องสมมุติว่าถ้าโรงเรือนและที่ดินนั้นให้เช่าจะได้ค่าเช่าปีละเท่าใด ค่ารายปีของปีที่ล่วงมาแล้วนั้น ให้ใช้เป็นหลักสำหรับการคำนวณค่าภาษีซึ่งจะต้องเสียในปีต่อมา แต่มิใช่ถือเอาค่าภาษีของปีที่ล่วงมาแล้วเป็นภาษีของปีต่อมา

การชำระภาษี

ภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นต้องเสียภาษีปีละครั้ง โดยเสียที่สำนักงานของหน่วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ โดยกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.๒) ภายในสิ้นเดือน กุมภาพันธ์ ของทุกปี โดยกรอกรายการต่างๆ ลงในแบบพิมพ์แล้วแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการประเมินค่ารายปีและคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งให้พนักงานเก็บภาษี ดำเนินการแจ้งประเมินค่าภาษี และจะต้องชำระค่าภาษีภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมินค่าภาษี หากไม่ชำระตามกำหนดเวลาจะต้องเสียเงินเพิ่มอีกดังนี้

๑) ถ้าชำระไม่เกินหนึ่งเดือนนับแต่วันพ้นกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดให้เสียเพิ่มร้อยละ ๒.๕๐ ของค่าภาษี

๒) ถ้าชำระเกิน ๑ เดือน แต่ไม่เกิน ๒ เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๕ ของค่าภาษี

๓) ถ้าชำระเกิน ๒ เดือน แต่ไม่เกิน ๓ เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๗.๕๐ ของค่าภาษี

๔) ถ้าชำระเกิน ๓ เดือน แต่ไม่เกิน ๔ เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๑๐ ของค่าภาษี

ถ้ามิได้ชำระค่าภาษีและเงินเพิ่มภายใน ๔ เดือน ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึดอายัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้างชำระค่าภาษี เพื่อนำเงินมาเสียค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายโดยมิต้องขอให้ศาลสั่งหรือออกหมายยึด ทั้งนี้ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด

การอุทธรณ์

ในกรณีที่เห็นว่าไม่อยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน แต่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินให้เสียภาษีหรือเห็นว่าจำนวนภาษีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินเรียกเก็บนั้นไม่ถูกต้อง เช่น สูงเกินกว่าความเป็นจริง ก็มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินนั้นได้ ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมินซึ่งผู้มีอำนาจวินิจฉัยคำอุทธรณ์ คือ คณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอให้พิจารณาการประเมินใหม่และผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด คือ ผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดคำอุทธรณ์แล้วผู้รับประเมินไม่พอใจคำวินิจฉัยชี้ขาด ก็ยังมีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาล หรือฟ้องร้องต่อศาลภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยนั้น

สรุป ภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือการจัดเก็บภาษี จากประชาชนผู้เป็นเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ โดย อบรมสำรวจและจะต้องประเมินว่าทรัพย์สินใด อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน เช่น บ้าน ตึกแถว อาคาร ร้านค้า โรงแรม แฟลตหรืออพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม หอพัก ฯลฯ การจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้รายได้ภาษีอากรของ อบรม.เต็มเม็ดเต็มหน่วย ปัจจัยที่สำคัญ คือ ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร โครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูลภาษี

๒.๕ สภาพทั่วไปของพื้นที่ที่ศึกษา

๒.๕.๑ สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

๑) ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ตั้งอยู่บ้านโพธิ์ชัย หมู่ที่ ๑๐ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอยางสีสุราชประมาณ ๑ กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม ระยะทางประมาณ ๓๓ กม. มีเนื้อที่ประมาณ ๓๒.๒๒ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๑๗,๒๓๐ ไร่ บริเวณพิกัด TC 972345

ตำบลยางสีสุราช ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย

๒) อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อบต.สันป่าตอง อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

ทิศใต้ ติดต่อกับ อบต.ดงเมือง และ อบต.ขามเรียง อำเภอยางสีสุราชจังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อบต. ดงควน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.นาภู อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

๓) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศเป็นส่วนใหญ่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูงสลับกับพื้นที่ราบลุ่ม ที่ดอนเพียงเล็กน้อย และมีความลาดเทจากทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออก พื้นที่นาสลับกับพื้นที่ที่ตั้งของหมู่บ้าน โดยมีลำห้วยกอก ซึ่งไหลจากทิศเหนือของตำบล ผ่านหมู่ที่ ๒,๓,๕,๑๒ และหมู่ที่ ๖ ลงไปทางทิศใต้เข้าเขตตำบลเวียงดง

๔) เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช แบ่งพื้นที่การปกครองทั้งหมด ออกเป็น ๑๓ หมู่บ้าน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

| | | | |
|---------------------------|-------|-----|-----------|
| หมู่ที่ ๑ บ้านยางสีสุราช | จำนวน | ๑๑๔ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๒ บ้านสนาม | จำนวน | ๒๓๓ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๓ บ้านหนองกอก | จำนวน | ๗๒ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๔ บ้านกุดตะเข้ | จำนวน | ๑๒๑ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๕ บ้านเวียงยาง | จำนวน | ๑๐๐ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๖ บ้านหนองแปน | จำนวน | ๑๘๗ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๗ บ้านหนองดุม | จำนวน | ๕๖ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๘ บ้านหนองหนอง | จำนวน | ๑๐๐ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๙ บ้านยางตลาด | จำนวน | ๑๓๔ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๑๐ บ้านโพธิ์ชัย | จำนวน | ๓๒๒ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๑๑ บ้านหนองวัด | จำนวน | ๘๓ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๑๒ บ้านแวงใหม่ | จำนวน | ๘๑ | ครัวเรือน |
| หมู่ที่ ๑๓ บ้านศรีสวัสดิ์ | จำนวน | ๖๒ | ครัวเรือน |

๕) จำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน ๑,๖๖๖ หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด ๖,๒๕๘ คน แยกเป็น ชาย ๓,๑๔๒ คน หญิง ๓,๑๑๖ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย ๒๗ คน / ตร.กม.

๒.๕๒ สภากงทางเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่อประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรมเป็นหลัก รองลงมา คือ การเจริญระโนพลอย ซึ่งมื่ออยู่
แทบทุกหมู่ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มปลูกหมอนเลี้ยงไหม กลุ่มทอผ้าไหม โดยมีพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ข้าวนา
ปี การเลี้ยงสัตว์

๑) อาชีพของประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

| | | | |
|---------------|----------|----------------|-------|
| เกษตรกรรม | ๓,๒๓๗ คน | คิดเป็น ร้อยละ | ๔๗.๕๖ |
| อุตสาหกรรม | ๘๐ คน | คิดเป็น ร้อยละ | ๑.๑๘ |
| รับจ้างทั่วไป | ๑,๓๕๔ คน | คิดเป็น ร้อยละ | ๒๙.๙๘ |
| อื่น ๆ | ๕๑๒ คน | คิดเป็น ร้อยละ | ๘.๕๕ |
| ว่างงาน | ๑๘๕ คน | คิดเป็น ร้อยละ | ๑๒.๗๓ |

๒) หน่วยธุรกิจนเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

| | | |
|--------------------------------------|----------|------|
| ปั้มน้ำมัน | จำนวน ๒ | แห่ง |
| ร้านอาหาร | จำนวน ๑๗ | แห่ง |
| สถานบริการ | จำนวน ๔ | แห่ง |
| ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์ | จำนวน ๑ | แห่ง |
| ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร | จำนวน ๑ | แห่ง |

๓) ร้านค้าพาณิชย์

| | | |
|-----------------------|----------|------|
| ร้านค้าปลีก/ส่ง | จำนวน ๖ | ร้าน |
| โรงสี | จำนวน ๓๐ | โรง |
| ร้านค้าของชำ | จำนวน ๕๖ | ร้าน |
| ร้านจำหน่ายอาหารสัตว์ | จำนวน ๔ | ร้าน |
| ร้านก๋วยเตี๋ย | จำนวน ๑๔ | ร้าน |
| ร้านตัดผ้า | จำนวน ๓ | ร้าน |
| ร้านถ่ายเอกสาร | จำนวน ๔ | ร้าน |
| ร้านจำหน่ายอะไหล่ | จำนวน ๑ | ร้าน |
| ร้านอาหารตามสั่ง | จำนวน ๑๐ | ร้าน |
| ร้านต่อเติมอ็อคเหล็ก | จำนวน ๓ | ร้าน |
| ร้านทำขนมจีน | จำนวน ๒ | ร้าน |
| ร้านซ่อมจักรยานยนต์ | จำนวน ๑๒ | ร้าน |
| ร้านขายนมสด | จำนวน ๑ | ร้าน |
| ร้านขายเนื้อวัว | จำนวน ๓ | ร้าน |
| ร้านซ่อมรถยนต์ | จำนวน ๓ | ร้าน |
| ร้านขายเนื้อหมู | จำนวน ๒ | ร้าน |
| โรงงานเจริญระโนพลอย | จำนวน ๖ | ร้าน |
| ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง | จำนวน ๔ | ร้าน |
| ร้านค้าเบ็ดเตล็ด | จำนวน ๕ | ร้าน |

| | | |
|-------------------------------------|----------|------|
| ร้านเสริมสวย | จำนวน ๑๒ | ร้าน |
| ร้านมินิมาร์ท | จำนวน ๕ | ร้าน |
| ร้านถ่ายรูป | จำนวน ๒ | ร้าน |
| ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า | จำนวน ๓ | ร้าน |
| ร้านจำหน่ายเทป ซีดี | จำนวน ๓ | ร้าน |
| ร้านจำหน่ายผ้าไหม | จำนวน ๑ | ร้าน |
| ร้านเครื่องเขียนแบบพิมพ์ | จำนวน ๓ | ร้าน |
| ร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ | จำนวน ๔ | ร้าน |
| ร้านบริการโทรศัพท์มือถือ | จำนวน ๔ | ร้าน |
| ร้านรับซื้อพืชไร่ | จำนวน ๑ | ร้าน |
| ร้านจำหน่ายอุปกรณ์เจียรระโน | จำนวน ๒ | ร้าน |
| ร้านจำหน่ายโลหะ | จำนวน ๒ | ร้าน |
| ตลาดสด สินค้าเกษตร | จำนวน ๓ | ร้าน |
| โรงกลึง | จำนวน ๑ | ร้าน |
| บริการล้างรถ | จำนวน ๒ | ร้าน |
| บริการเช่ารถตู้ | จำนวน ๗ | ร้าน |
| บ้านเช่า | จำนวน ๑๔ | ราย |
| ร้านรับซื้อของเก่า | จำนวน ๑ | ร้าน |
| ๒.๕.๓ สภาพสังคม | | |
| ๑) การศึกษา | | |
| โรงเรียนประถมศึกษา | จำนวน ๔ | แห่ง |
| โรงเรียนขยายโอกาส(มัธยมศึกษาตอนต้น) | จำนวน ๑ | แห่ง |
| ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน | จำนวน ๑๓ | แห่ง |
| ห้องสมุดประชาชน | จำนวน ๑ | แห่ง |
| ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน ๒ | แห่ง |
| ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน | จำนวน ๑ | แห่ง |
| ๒) สถาบันและองค์กรทางศาสนา | | |
| วัด | จำนวน ๖ | แห่ง |
| ที่พักสงฆ์ | จำนวน ๑ | แห่ง |
| จำนวนเมรุเผาศพ | จำนวน ๒ | แห่ง |
| ๓) กีฬา นันทนาการ และพักผ่อน | | |
| สวนสาธารณะ | จำนวน ๑ | แห่ง |
| ลานกีฬา | จำนวน ๓ | แห่ง |
| สนามกีฬา | จำนวน ๗ | แห่ง |
| ๔) การสาธารณสุข | | |
| โรงพยาบาลชุมชนขนาด ๓๐ เตียง | จำนวน ๑ | แห่ง |

| | | |
|------------------------|---------|------|
| ที่ทำการสาธารณสุขอำเภอ | จำนวน ๑ | แห่ง |
| ร้านขายยาแผนโบราณ | จำนวน ๒ | แห่ง |
| คลินิก | จำนวน ๓ | แห่ง |

๒.๕.๔ การบริการพื้นฐาน

๑) การคมนาคม

การคมนาคมของตำบลยางสีสุราช มีการคมนาคมประเภททางบกโดยมีเส้นทางที่สำคัญ ๑ สาย คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๑๙ (มหาสารคาม – พยัคฆภูมิพิสัย) ตัดผ่านตอนกลางของ ตำบลแนวเหนือใต้

การสัญจรและขนส่งพืชผลทางการเกษตรของตำบลยางสีสุราช จะมีรถประจำทางให้บริการบนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๒๑๙ ซึ่งมีรถบัสสายพยัคฆภูมิพิสัย-นาเชือก-บรบือ-มหาสารคามและรถสองแถว สายนาภู – พยัคฆภูมิพิสัย, บ้านหนองแปน – พยัคฆภูมิพิสัย- บ้านยางสีสุราช และบ้านหนองหนอง หมู่บ้านที่ไม่มีรถประจำทางวิ่งผ่านก็จะให้บริการจากรถมอเตอร์ไซด์รับจ้างเข้าสู่หมู่บ้าน นอกจากการเดินทางโดยรถยนต์ประจำทางและรถมอเตอร์ไซด์ รับจ้างแล้วประชาชนยังนิยมเดินทางโดยพาหนะส่วนตัวโดยใช้รถจักรยานยนต์และรถยนต์

๒) การโทรคมนาคม

| | | |
|--------------------------------------|-----------|---------|
| ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข | จำนวน ๑ | แห่ง |
| ตู้ชุมสายโทรศัพท์สาขา | จำนวน ๑ | แห่ง |
| ตู้โทรศัพท์สาธารณะ | จำนวน ๑๘ | แห่ง |
| หออกระจายข่าว | จำนวน ๑๓ | แห่ง |
| เสาส่งสัญญาณคลื่นโทรศัพท์มือถือเอกชน | | |
| DTAC, AIS, True, ทศท. | จำนวน ๓ | แห่ง |
| โทรศัพท์เอกชน | จำนวน ๑๓๕ | เลขหมาย |

๓) การไฟฟ้า

ทุกหมู่บ้านมีไฟฟ้าใช้

๔) ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำ

ลำห้วย ๕ สาย ได้แก่ ลำห้วยวังศาลา ลำห้วยโสกเปือย ห้วยกอก ห้วยโสกขี้หนูห้วยวังอกลาง หนองน้ำ ๙ แห่ง ได้แก่ หนองโพดและหนองกระบอง หมู่ที่ ๑, หนองกอก หมู่ที่ ๓ หนองแปน หมู่ที่ ๖, หนองหัน หมู่ที่ ๖, หนองแดง หมู่ที่ ๖, หนองคุม หมู่ที่ ๗, หนองหนอง หมู่ที่ ๘, หนองหนอง หมู่ที่ ๑๑ สระน้ำ ๔ แห่ง ได้แก่ สระน้ำบ้านสนาม หมู่ที่ ๒, สระแก้ว หมู่ที่ ๔, สระวัดกุดตะเข้ หมู่ที่ ๔, สระหลวงสองพันห้าร้อย หมู่ที่ ๙ และสระน้ำบริเวณศูนย์ราชการอำเภอ (หน้าสำนักงานเกษตรอำเภอยางสีสุราช)

๕) การเมืองการบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช มีเขตการปกครองจำนวน ๑๓ หมู่บ้านมีสมาชิก หมู่ละ ๒ คน รวม ๒๖ คน รวมทั้งคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช จำนวน ๔ คน

๖) ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช บุคลากร จำนวน ๓๗ คน

สำนักปลัด จำนวน ๑๖ คน

๑) นายวุฒิศาสตร์ เทียบดอกไม้ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

| | | | |
|-----|------------------|----------------|--------------------------------------|
| ๒) | นายภูริภัทร์ | พลไชยชา | นิติกร |
| ๓) | นางสาวกนกพร | บุรีรัตน์ | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ๔) | นายชาติตรี | เทเวลา | บุคลากร |
| ๕) | พันจ่าโทภัทรวรรณ | เหล่ากอเกษ | เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| ๖) | จ่าเอกนิติกร | สินเธาว์ | เจ้าพนักงานธุรการ |
| ๗) | นางนันทา | ไธธานี | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล |
| ๘) | นายบุญเหลือ | แก้วเกษเกียรติ | พนักงานขับรถ |
| ๙) | นายทองใส | พันธ์อุทัย | พนักงานจ้างทั่วไป |
| ๑๐) | นายบุญเลิศ | พวงศ์ | พนักงานจ้างทั่วไป |
| ๑๑) | นายบุตดา | พุดมี | พนักงานจ้างทั่วไป |
| ๑๒) | นายวันชัย | ปรีเส | พนักงานจ้างทั่วไป |
| ๑๓) | นายประศาสน์ | บุญพาททำ | พนักงานจ้างทั่วไป |
| ๑๔) | นายอภิชัย | คล้ายเจ๊ก | พนักงานจ้างทั่วไป |
| ๑๕) | นายเขวลิต | แสนหล้า | พนักงานจ้างทั่วไป |
| ๑๖) | นายประหัง | อัมมะกา | ภารโรง |

ส่วนการคลัง จำนวน ๗ คน

| | | | |
|----|-----------------|--------------|---------------------------------|
| ๑) | นางพรสวรรค์ | บุญหลาย | หัวหน้าส่วนการคลัง |
| ๒) | นางสาวนุชนาด | ปิยะ | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี |
| ๓) | นางสาววิภาวี | พิภก | เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ |
| ๔) | นางสาววิชน | สิมศิริวัฒน์ | นักวิชาการเงินและบัญชี |
| ๕) | นางสาวนารี | กัณหาสียา | เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี |
| ๖) | นางสาวเบญจวรรณ | เป็งไชยโม | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ |
| ๗) | นางสาวสุรีรัตน์ | ขุมดี | พนักงานจดมาตรฐาน |

ส่วนสาธารณสุข จำนวน ๑ คน

| | | | |
|----|--------------------|----------|---------------------------|
| ๑) | พันจ่าเอกหญิงอรทัย | ธรรมคะโล | เจ้าพนักงานส่งเสริมสุขภาพ |
|----|--------------------|----------|---------------------------|

ส่วนโยธา จำนวน ๓ คน

| | | | |
|----|------------|--------|-----------------|
| ๑) | นายณัฐรัช | มณีศรี | หัวหน้าส่วนโยธา |
| ๒) | นายปรีชา | ศรีหลง | นายช่างโยธา |
| ๓) | นายอนุวัติ | โคช่วย | ผู้ช่วยช่างโยธา |

ส่วนสวัสดิการและสังคม จำนวน ๒ คน

| | | | |
|----|-------------|--------------|----------------------|
| ๑) | นางกนกวรรณ | ชาญคำ | นักพัฒนาชุมชน |
| ๒) | นางสาวชมดาว | ปิยะกตาโพธิ์ | ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน |

ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน ๘ คน

| | | | |
|----|-------------|---------|-----------------|
| ๑) | นางมะลิวรรณ | ปะวะทัง | นักวิชาการศึกษา |
|----|-------------|---------|-----------------|

| | | | |
|----|----------------|-----------|------------------------|
| ๒) | นางสาวกนกวรรณ | นามวงศ์ | ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา |
| ๓) | นางสรณลักษณ์ | ปิณะภ | ผู้ดูแลเด็ก |
| ๔) | นางธาวินี | ภาวะสุทธิ | ผู้ดูแลเด็ก |
| ๕) | นางสุจิตรา | ปานอินทร์ | ผู้ดูแลเด็ก |
| ๖) | นางสาวสง่า | พลนอก | ผู้ดูแลเด็ก |
| ๗) | นางสาวนิตดา | ปิณะภ | ผู้ดูแลเด็ก |
| ๘) | นางสาวเพลินพิศ | อันพิมพา | ผู้ดูแลเด็ก |

๒.๕.๕ งบประมาณรายรับของ อบต.ยางสีสุราช ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓

๑) ภาษีอากร

| | | |
|-----------------------|---------|-----|
| ภาษีบำรุงท้องที่ | ๓๖,๐๐๐ | บาท |
| ภาษีโรงเรือนและที่ดิน | ๑๕๐,๐๐๐ | บาท |
| ภาษีป้าย | ๒๐,๐๐๐ | บาท |

๒) หมวดค่าธรรมเนียมค่าปรับและค่าใบอนุญาต

| | | |
|---------------------------|---------|-----|
| ค่าปรับการผิดสัญญา | - | บาท |
| ค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย | ๑๐๐,๐๐๐ | บาท |
| ค่าปรับผู้ทำผิดกฎจราจร | ๕๐,๐๐๐ | บาท |
| ค่าใบอนุญาตอื่นๆ | ๕,๐๐๐ | บาท |

๓) รายได้จากทรัพย์สิน

| | | |
|--------------------------|--------|-----|
| ค่าดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร | ๒๕,๐๐๐ | บาท |
|--------------------------|--------|-----|

๔) รายได้เบ็ดเตล็ด

| | | |
|----------------------|---------|-----|
| ค่าขายแบบแปลน | ๑๐๐,๐๐๐ | บาท |
| รายได้เบ็ดเตล็ดอื่นๆ | ๒๙,๐๐๐ | บาท |

๕) ภาษีจัดสรร

| | | |
|---|-----------|-----|
| ภาษีมูลค่าเพิ่ม ๑ ใน ๙ | ๑,๗๐๐,๐๐๐ | บาท |
| ภาษีมูลค่าเพิ่ม | ๔,๕๐๐,๐๐๐ | บาท |
| ภาษีธุรกิจเฉพาะ | ๔๐๐ | บาท |
| ภาษีสุรา | ๖๓๐,๐๐๐ | บาท |
| ภาษีสรรพสามิต | ๑,๕๐๐,๐๐ | บาท |
| ค่าภาคหลวงแร่และค่าธรรมเนียมป่าไม้ | - | บาท |
| ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม | ๒๕,๐๐๐ | บาท |
| ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน | ๓๐๐,๐๐๐ | บาท |

๖) เงินอุดหนุน

| | | |
|--------------------------|-----------|-----|
| เงินอุดหนุนทั่วไป (อบต.) | ๙,๗๐๐,๐๐๐ | บาท |
|--------------------------|-----------|-----|

รวมรายรับทั้งสิ้น ๑๙,๒๐๐,๐๐๐ บาท^{๓๖}

๒.๕.๖ การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช

๑) ขั้นตอนและวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

๑.๑) เจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท๕)

(๑) กรณีรายใหม่ ยื่นแบบภายใน ๓๐ วัน นับแต่ได้ที่ดินมาหรือมีการเปลี่ยนแปลง (การโอน, ซื้อขาย)

(๒) กรณีรายเก่า ยื่นแบบภายใน มกราคม ของปีแรกที่มีการประเมินภาษีใหม่ ทุก ๆ ๔ ปี และชำระภายใน มกราคม - เมษายน

๑.๒) เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

(๑) ตรวจสอบหลักฐาน

(๒) ดำเนินการประเมินและคำนวณภาษี กรอกแบบแจ้งประเมิน (ภ.บ.ท. ๙)

(๓) ส่งแบบแจ้งให้ผู้เสียภาษีทราบเพื่อชำระภาษี (ภ.บ.ท.๑๐)

(๔) ออกใบเสร็จรับเงินภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท.๑๑) เวลาที่ให้บริการประมาณ ๕

นาที ต่อราย

๑.๓) เอกสารประกอบการยื่นแบบภาษีบำรุงท้องที่

(๑) บัตรประจำตัวประชาชน

(๒) สำเนาโฉนดที่ดิน

(๓) น.ส. ๓

(๔) น.ส. ๓ ก

กรณีเอกสารไม่ครบถ้วนต้องออกตรวจสอบ ใช้เวลาดำเนินการประมาณ ๑๐ วันทำการ

๒) ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

๒.๑) ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีรายเก่า/รายใหม่

๒.๒) ยื่นแบบแสดงรายการภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภ.ร.ด.๒ พร้อมเอกสารประกอบ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน, ทะเบียนการค้า และทะเบียนพาณิชย์ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภ.ร.ด. ๒ และชำระภาษีภายในมกราคม - กุมภาพันธ์ ของทุกปี

๓) เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๓.๑) ตรวจสอบเอกสาร

๓.๒) คำนวณค่าเช่ารายปี และส่งแบบ ภ.ร.ด. ๒ ให้เจ้าหน้าที่ประเมิน

๓.๓) กรอกใบแจ้งการประเมิน (ภ.ร.ด.๘) และแจ้งผู้มีหน้าที่ชำระภาษีทราบ เพื่อชำระเงินภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

๓.๔) เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงินภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท. ๑๑)

^{๓๖} องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช, “แผนพัฒนาสามปี (๒๕๕๔ - ๒๕๕๖)”, มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช, ๒๕๕๔, (อัดสำเนา).

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าได้มีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่แตกต่างกันไป แต่สำหรับการวิจัยในประเด็นความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม นั้น ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเชื่อว่าข้อคิด ข้อเสนอแนะตลอดจนผลการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ จึงได้นำเสนอผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญ ๆ พอสังเขปดังนี้

วิจัย กว้างสวัสดิ์ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลกุดสิม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

๑) ความคิดเห็นของประชาชนที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในด้านการสำนึกในหน้าที่การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง ส่วนความคิดเห็นด้านคุณลักษณะของกฎหมายโรงเรือนและที่ดิน ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดินและโครงสร้างภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง

๒) ประชาชนผู้เสียภาษีเทศชายและเทศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้าน ทั้ง ๕ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

๓) ประชาชนผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมและรายด้าน ทั้ง ๕ ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในอีก ๒ ด้าน คือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{***}

นฤมล เจริญเจริญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” พบว่า “ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษีอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บอยู่ในระดับน้อย ด้านโครงสร้างภาษีอากรอยู่ในระดับน้อย ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอยู่ในระดับน้อย และด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากรอยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบตัวแปรอิสระในการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน และประชาชนให้ข้อเสนอแนะในการจัดเก็บภาษีด้านการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์การเสียภาษีไว้ในหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนทราบข้อมูล จัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายตามหมู่บ้าน

^{***}วิจัย กว้างสวัสดิ์, “การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลกุดสิม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์”, การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗, ๑๐๔ หน้า.

ตลอดจนการจัดประชุมประจำเดือนของหมู่บ้าน เพื่อชี้แจงข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีอากรพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางการเสียภาษี”^{๓๔}

สุภาพร นภาโชติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี” พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี โดยรวม ทก ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี รองลงมาด้านวิธีจัดเก็บภาษี ส่วนด้านสถานที่ชำระภาษีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะพบว่าหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายในการจัดเก็บภาษีให้ชัดเจน จัดงบประมาณในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้มีความรู้และทักษะในเรื่องภาษีอากร และองค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดวันเวลาในการชำระภาษีให้มีความชัดเจน แม่นอน เปิดให้มีการชำระภาษีนอกเวลาราชการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อเป็นการประหยัดเวลา”^{๓๕}

นฤมล ตลสวาง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอบางบาล จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอบางบาล จังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

๑) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอบางบาล จังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๓ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดสำนักงานให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นสัดส่วน มีความเหมาะสมทำให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย และข้อที่ ๖ มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดการบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ สำหรับผู้มาติดต่อ

๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอบางบาล จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๒ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และข้อที่ ๑๒ มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอบางบาล จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

^{๓๔} นฤมล เจริญเจริญ, “ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู” ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๙, ๘๔ หน้า.

^{๓๕} สุภาพร นภาโชติ, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๐, ๘๐ หน้า.

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๗ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความถูกต้องในการรับ – จ่ายเงิน และข้อที่ ๑๕ มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลา

เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินแตกต่างกัน

ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามลำดับ คือ เคน์เตอร์สูงเกินไปมองไม่เห็นหน้าพนักงานและพนักงานก็มองไม่เห็นผู้มาติดต่อขอรับบริการควรตัดให้ต่ำลงกว่านี้ สถานที่ให้บริการคับแคบไปนิดหนึ่งควรจัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นระเบียบมากกว่านี้และควรแบ่งแยกงานให้ชัดเจนและจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนมากกว่านี้ถ้าจะให้ดีควรเป็นห้องงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินโดยเฉพาะ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ให้บริการ คือ เคน์เตอร์สูงเกินไปมองไม่เห็นหน้าพนักงานและพนักงานก็มองไม่เห็นผู้มาติดต่อขอรับบริการควรตัดให้ต่ำลงกว่านี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ คือ ควรออกบริการชำระภาษีนอกพื้นที่บ่อย ๆ เพราะประชาชนไม่มีเวลาเข้าไปชำระ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ให้ทำงานตรงต่อเวลา^{๓๖}

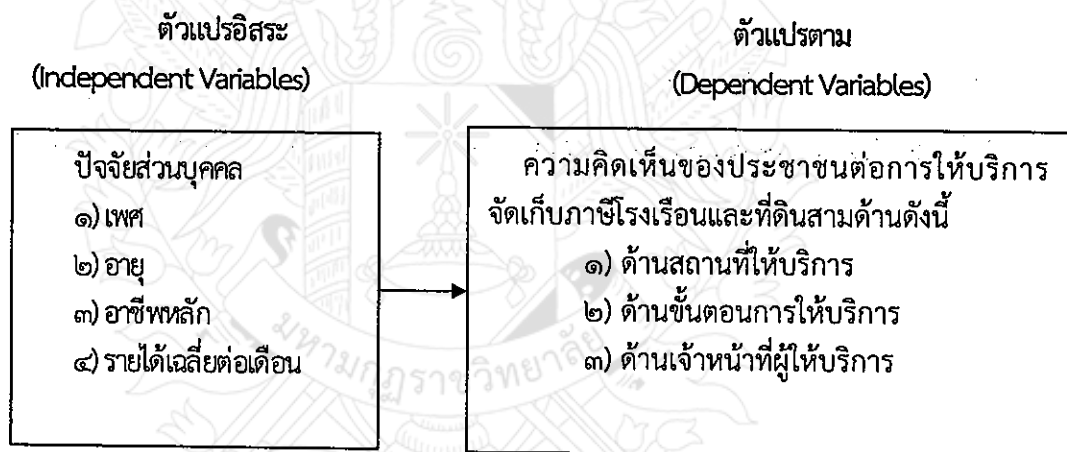
จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในประเด็นต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน



^{๓๖} นฤมล ดลสว่าง, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๕๒, ๑๐๘ หน้า.

๒.๗ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จากรายงานการวิจัยของ จริญญาศรี ขายหาตและคณะ ในรายงานการวิจัย เรื่องรายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเด็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร ทกประการ คือ ๑) ความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี ๒) ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ๓) ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร ๔) บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ๕) โครงสร้างภาษีอากร ๖) ฐานข้อมูล^{๓๓} โดยเลือกประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษีกับบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้กับคุณภาพของการให้บริการสืบประการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ คือ ๑) การเข้าถึงลูกค้า ๒) การติดต่อสื่อสาร ๓) ความสามารถ ๔) ความมีน้ำใจ ๕) ความน่าเชื่อถือ ๖) ความไว้วางใจ ๗) การตอบสนองลูกค้า ๘) ความปลอดภัย ๙) ความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ๑๐) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก^{๓๔} แล้วบูรณาการให้สอดคล้องกับการบริหารงานและให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสามด้าน คือ ๑) ด้านสถานที่ให้บริการ คือบริเวณที่ตั้งสำนักงาน สถานที่ภายในภายนอก ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ ความปลอดภัยและความน่าไว้วางใจสำหรับบริการผู้ที่มาติดต่อ ๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ การตอบสนองลูกค้าความเข้าใจและรู้จักลูกค้าการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ และ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ การเข้าถึงลูกค้าการติดต่อสื่อสารความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ดังภาพประกอบที่ ๒.๑



ภาพประกอบที่ ๒.๑ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

^{๓๓} จริญญาศรี ขายหาตและคณะ, "รายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น", อ่างแล้ว, หน้า ๒ - ๓.

^{๓๔} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, อ่างแล้ว, หน้า ๓๓๕ - ๓๓๖.

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และติดต่อชำระภาษี รวมทั้งสิ้น ๒๗๐ คน^๑

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และติดต่อชำระภาษี จำนวน ๑๕๙ คน ซึ่งได้มาจากการใช้กลุ่มประชากรตามข้อ ๓.๑.๑ แล้วเทียบ ตารางการพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Robert V. Krejcie and Eayle W. Morgan)^๒

^๑ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเม็ก, “รายงานข้อมูลทะเบียนผู้สูงอายุ ประจำปี ๒๕๕๕”, มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเม็ก, ๒๕๕๕, (อัตสำเนา).

^๒ บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๗ (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น จำกัด, ๒๕๕๕), หน้า ๔๒-๔๓.

๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

๓.๒.๑ กำหนดช่วงเวลาการศึกษาจากประชาชนผู้เสียภาษีโรงเรียนและที่ดินตลอดปี จำนวน ๑๒ เดือน โดยกำหนดเวลา ๑ ใน ๔ ของปี เป็นเวลา ๓ เดือน แล้วเลือกช่วงเวลาระหว่าง ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนด

๓.๒.๒ สืบจากรายชื่อในบัญชีผู้เสียภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างวันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ จำนวนทั้งสิ้น ๒๗๐ คน

๓.๒.๓ กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยเทียบ ตารางเครจซีและมอร์แกน ได้จำนวนตัวอย่าง ๑๕๙ คน

๓.๒.๔ คำนวณสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรมากน้อยตามรายชื่อที่ปรากฏในทะเบียนเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชในแต่ละหมู่บ้านโดยใช้เพศและอายุเป็นตัวแปรควบคุม (Control Variables) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างปรากฏตามตารางที่ ๓.๑

๓.๒.๕ สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)^๓ โดยวิธีการจับสลากรายชื่อ (Lottery Method) แบบไม่ทดแทนจนได้จำนวนตัวอย่างครบ ๑๕๙ คน โดยการเทียบบัญชีได้ตรงรายชื่อ

^๓เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๕.

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศและอายุ

| หมู่ที่ | เพศ | ประชากร | | | กลุ่มตัวอย่าง | | |
|---------|---------------|---------|------|-----|---------------|------|-----|
| | | ชาย | หญิง | รวม | ชาย | หญิง | รวม |
| ๑ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๓ | ๑ | ๔ | ๒ | ๑ | ๓ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๖ | ๕ | ๑๑ | ๓ | ๓ | ๖ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๓ | ๓ | ๖ | ๒ | ๑ | ๓ |
| | รวม | ๑๒ | ๙ | ๒๑ | ๗ | ๕ | ๑๒ |
| ๒ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๑ | ๒ | ๓ | ๑ | ๑ | ๒ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๒ | ๔ | ๖ | ๑ | ๓ | ๔ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๔ | ๕ | ๙ | ๒ | ๓ | ๕ |
| | รวม | ๗ | ๑๑ | ๑๘ | ๔ | ๗ | ๑๑ |
| ๓ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๑ | ๑ | ๒ | ๑ | ๑ | ๒ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๒ | ๒ | ๔ | ๑ | ๑ | ๒ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๓ | ๒ | ๕ | ๒ | ๑ | ๓ |
| | รวม | ๖ | ๕ | ๑๑ | ๔ | ๓ | ๗ |
| ๔ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๒ | ๑ | ๓ | ๑ | ๑ | ๒ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๕ | ๑ | ๖ | ๓ | ๑ | ๔ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๑ | ๔ | ๕ | ๑ | ๑ | ๒ |
| | รวม | ๘ | ๖ | ๑๔ | ๕ | ๓ | ๘ |
| ๕ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๒ | ๑ | ๓ | ๑ | - | ๑ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๔ | ๒ | ๖ | ๒ | ๑ | ๓ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๔ | ๓ | ๗ | ๓ | ๒ | ๕ |
| | รวม | ๑๐ | ๖ | ๑๖ | ๖ | ๓ | ๙ |
| ๖ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๒ | ๑ | ๓ | ๑ | ๑ | ๒ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๗ | ๔ | ๑๑ | ๔ | ๒ | ๖ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๓ | ๔ | ๗ | ๒ | ๒ | ๔ |
| | รวม | ๑๒ | ๙ | ๒๑ | ๗ | ๕ | ๑๒ |

ต่อตาราง

| | | | | | | | |
|-------------|---------------|-----|-----|-----|----|----|-----|
| ๗ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๓ | - | ๓ | ๑ | - | ๑ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๒ | ๒ | ๔ | ๑ | ๑ | ๒ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๓ | ๒ | ๕ | ๒ | ๒ | ๔ |
| | รวม | ๘ | ๔ | ๑๒ | ๔ | ๓ | ๗ |
| ๘ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | - | ๑ | ๑ | - | ๑ | ๑ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๓ | ๒ | ๕ | ๒ | ๑ | ๓ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๕ | ๒ | ๗ | ๓ | ๑ | ๔ |
| | รวม | ๘ | ๕ | ๑๓ | ๕ | ๓ | ๘ |
| ๙ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๔ | ๒ | ๖ | ๒ | ๑ | ๓ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๖ | ๔ | ๑๐ | ๔ | ๒ | ๖ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๘ | ๙ | ๑๗ | ๕ | ๕ | ๑๐ |
| | รวม | ๑๘ | ๑๕ | ๓๓ | ๑๑ | ๘ | ๑๙ |
| ๑๐ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๖ | ๕ | ๑๑ | ๔ | ๓ | ๗ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๙ | ๑๖ | ๒๕ | ๕ | ๑๐ | ๑๕ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๑๕ | ๑๓ | ๒๘ | ๙ | ๗ | ๑๖ |
| | รวม | ๓๐ | ๓๔ | ๖๔ | ๑๘ | ๒๐ | ๓๘ |
| ๑๑ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๑ | ๑ | ๒ | ๑ | ๑ | ๒ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๕ | ๒ | ๗ | ๓ | ๑ | ๔ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๕ | ๔ | ๙ | ๓ | ๒ | ๕ |
| | รวม | ๑๑ | ๗ | ๑๘ | ๗ | ๔ | ๑๑ |
| ๑๒ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๒ | ๑ | ๓ | ๑ | ๑ | ๒ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๓ | ๔ | ๗ | ๒ | ๒ | ๔ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๓ | ๒ | ๕ | ๒ | ๑ | ๓ |
| | รวม | ๘ | ๗ | ๑๕ | ๔ | ๔ | ๙ |
| ๑๓ | ต่ำกว่า ๔๐ ปี | - | ๑ | ๑ | - | ๑ | ๑ |
| | ๔๐ - ๕๐ ปี | ๓ | ๒ | ๕ | ๑ | ๑ | ๒ |
| | เกิน ๕๐ ปี | ๕ | ๓ | ๘ | ๓ | ๒ | ๕ |
| | รวม | ๘ | ๖ | ๑๔ | ๔ | ๔ | ๘ |
| รวมทั้งสิ้น | | ๑๔๖ | ๑๒๔ | ๒๗๐ | ๘๖ | ๗๓ | ๑๕๙ |

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและแบ่งคำถาม ออกเป็น สาม ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การ บริหารส่วนตำบลยางสีสุราช เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับในการวัดออกเป็น ๕ ระดับ เพื่อวัด ระดับความคิดเห็นของประชาชนได้แก่

| | | | |
|-----------------|--------------|---|-------|
| ระดับมากที่สุด | น้ำหนักคะแนน | ๕ | คะแนน |
| ระดับมาก | น้ำหนักคะแนน | ๔ | คะแนน |
| ระดับปานกลาง | น้ำหนักคะแนน | ๓ | คะแนน |
| ระดับน้อย | น้ำหนักคะแนน | ๒ | คะแนน |
| ระดับน้อยที่สุด | น้ำหนักคะแนน | ๑ | คะแนน |

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหาร ส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended)

๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๔.๑) การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจาก การศึกษาทฤษฎี แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๓.๔.๒) กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้าง แบบสอบถาม ทั้งชนิดปลายปิดและปลายเปิด

๓.๔.๓) จัดทำเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ที่ ปรีภษาพร้อม ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะให้มีความเหมาะสมและถูกต้อง

๓.๔.๔) เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ในด้านความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องด้านภาษา (Wording) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพันธ์ สุวรรณศรี วุฒิศึกษา ค.บ., ศศ.ม.,ปร.ด. (วัฒนธรรม ศาสตร์) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้ตรวจสอบวิธี วิทยาการวิจัย ความเที่ยงตรงด้านโครงสร้าง

๒) ดร.ประพิศ โบราณมูล วุฒิศึกษา บธ.บ., กศม.(สังคมศึกษา), ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์) ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบภาษาและ ความเที่ยงตรงเนื้อหา

๓) นายวุฒิศาสตร์ เทียบดอกไม้ วุฒิศึกษา ร.บ.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) ปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้ตรวจสอบเนื้อหา

๓.๔.๕ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ของจากผู้เชี่ยวชาญ สามท่านมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความ
สอดคล้อง (Index of Item : Objective Congruence : IOC)^๕ ได้ข้อคำถามทั้งหมดจำนวน ๓๕ ข้อ ได้ค่าดัชนีความ
สอดคล้อง (IOC) เท่ากับ ๑ ทุกข้อ มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

| | | | |
|--------|----------|--|--|
| | สูตร | $IOC = \frac{\sum R}{N}$ | |
| เมื่อ | IOC | แทนดัชนีความสอดคล้อง | |
| | $\sum R$ | แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ | |
| | N | แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ | |
| โดยที่ | +๑ | แน่ใจว่าสอดคล้อง | |
| | ๐ | ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง | |
| | -๑ | แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง | |

๓.๔.๖ นำแบบสอบถามที่ผ่านการแนะนำและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สมบูรณ์
โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมอีกครั้ง

๓.๔.๗ นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่
มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช
จังหวัดมหาสารคาม จำนวน ๓๐ คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับ

๓.๔.๘ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จากข้อคำถามที่ใช้ได้จำนวน ๓๕ ข้อ หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
โดยใช้ t-test ในการหาได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .๒๘ - .๙๕ แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ
แบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach)
เพื่อค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .๙๗ เป็นค่าที่ยอมรับได้

๓.๔.๙ นำแบบสอบถามมาปรับปรุง แล้วเสนอบริการที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาจัดพิมพ์
และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลเฉพาะในเขตองค์การบริหารส่วน
ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยดำเนินการ ดังนี้

๓.๕.๑ ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความร่วมมือในการทำสารนิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยวิทย์ฯ วิทยาเขตร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่
รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

๓.๕.๒ หลังจากได้รับอนุญาตจากท่านนายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช แล้วได้
ดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินกับ

^๕ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ, เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา, (นครปฐม
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๙), หน้า ๖๕.

^๕เรื่องเดียวกัน, หน้า ๙๗-๑๐๑.

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ระหว่างวันที่ ๕ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๔ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งก่อนแจกได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจแบบสอบถามที่ตอบแล้วผู้ศึกษาจะมาเก็บในวันถัดไปด้วนตนเอง

๓.๕.๓ เก็บแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับและลงรหัสแบบสอบถามโดยเรียงเลขจากเลขที่น้อยไปหาเลขที่มาก

๓.๕.๔ เตรียมแบบสอบถามที่เรียงเลขไว้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง ตอนที่ ๑ ตอนที่ ๒ และตอนที่ ๓ ดังนี้

๓.๖.๑ นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ

๓.๖.๒ นำแบบสอบถามตอนที่ ๑ และตอนที่ ๒ ที่มีความสมบูรณ์ของการตอบแล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form) เฉพาะตอนที่ ๑ แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ

๓.๖.๓ นำแบบสอบถามตอนที่ ๒ ที่ลงรหัส (Coding Form) ให้คะแนนระดับความคิดเห็นแต่ละข้อดังนี้

| | | | |
|------------|----------|---|-------|
| มากที่สุด | กำหนดให้ | ๕ | คะแนน |
| มาก | กำหนดให้ | ๔ | คะแนน |
| ปานกลาง | กำหนดให้ | ๓ | คะแนน |
| น้อย | กำหนดให้ | ๒ | คะแนน |
| น้อยที่สุด | กำหนดให้ | ๑ | คะแนน |

๓.๖.๔ นำคะแนนไปคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช โดยใช้ เกณฑ์การแปลผลดังนี้

| | | |
|-----------------------|------------|---------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ - ๕.๐๐ | แปลความว่า | เห็นด้วยมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ - ๔.๕๐ | แปลความว่า | เห็นด้วยมาก |
| ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๕๐ | แปลความว่า | เห็นด้วยปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ | แปลความว่า | เห็นด้วยน้อย |
| ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ | แปลความว่า | เห็นด้วยน้อยที่สุด ^๖ |

๓.๖.๕ แบบสอบถามในตอนที่ ๓

๑) แยกคัดกรองข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาค้างๆ กันแยกเป็นกลุ่มเดียวกัน

๒) นำข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาค้างๆ ตามข้อ ๑) มาแจกแจงความถี่

^๖ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๒.

๓) สรุปข้อเสนอแนะแนวชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในแต่ละกลุ่มเพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำไปแก้ไขปัญหาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะทั้งโดยรวมและรายด้าน

๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ภายหลังการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วจึงลงรหัสเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล ประกอบไปด้วย

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อดูลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ดังสูตรต่อไปนี้



สูตรการหาค่าร้อยละ (Percentage) ^๗

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$X = \text{จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ}$$

$$N = \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}$$

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviae) ค่า t - test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ๒ กลุ่มในเรื่องเพศ และ ค่า F-test (One - way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า ๒ กลุ่ม ในเรื่องอายุ และระดับการศึกษา ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

สูตรการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ^๘

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด}$$

$$N = \text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}$$

สูตรการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S. D. = \sqrt{\frac{n \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{n(n-1)}}$$

$$S.D. = \text{ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$n = \text{จำนวนคำตอบทั้งหมด}$$

$$f = \text{จำนวนความถี่แต่ละคำตอบ}$$

$$x = \text{ค่าน้ำหนักของทั้งหมด}$$

$$\sum fx^2 = \text{ผลรวมของความถี่ คูณ ด้วยคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง}$$

$$(\sum fx)^2 = \text{กำลังสองของ ผลรวมความถี่ คูณ ด้วยคะแนนแต่ละระดับ}^{\circ}$$

^๗ธานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๑), หน้า ๑๔๘.

^๘เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔๙.

^๙ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : สุริยวิยาสาน, ๒๕๕๐), หน้า ๕๓.

สูตรเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ๒ กลุ่มโดยใช้สูตร t-test^{๑๐}

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$\frac{t}{\bar{x}_1, \bar{x}_2} = \begin{array}{l} \text{ค่าที่ - เทสต์ (t-test)} \\ \text{ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒} \end{array}$$

ตามลำดับ

$$s_1^2, s_2^2 = \begin{array}{l} \text{ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒} \\ \text{ตามลำดับ} \end{array}$$

$n_1, n_2 =$ จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ
สูตรเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า ๒ กลุ่มโดยใช้สูตร F-test^{๑๑}

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

$$F = \text{อัตราส่วนของความแปรปรวน}$$

$$MS_b = \text{ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม}$$

$$MS_w = \text{ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม}$$

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมถึงข้อเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอประกอบคำบรรยาย

^{๑๐} นิภา เมธาวิชัย, วิทยาการวิจัย, กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๕๓, หน้า ๑๓๘.

^{๑๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๐.

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม” มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน และ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัย ดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|--|
| n | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) |
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| df | แทน | ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยยกกำลังสอง (Mean Squares) |
| t | แทน | สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t - distribution) |
| F | แทน | สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F - distribution) |
| Sig | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) |
| * | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ |

๔.๒ การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ ๒ การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย สอง กลุ่ม ในเรื่องเพศ และและ ค่า F-test (One - way ANOVA) ในการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า สามกลุ่ม ในเรื่องอายุ การประกอบอาชีพหลัก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้แก่ ประชาชนผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และติดต่อชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ รวมทั้งสิ้น ๒๗๐ คน ซึ่งมีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ ๔.๑ - ๔.๔

ตารางที่ ๔.๑ แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | ๘๖ | ๕๔.๑๐ |
| หญิง | ๗๓ | ๔๕.๙๐ |
| รวม | ๑๕๙ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๐

ตารางที่ ๔.๒ แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๒๙ | ๑๘.๒๐ |
| ๔๐ - ๕๐ ปี | ๖๑ | ๓๘.๔๐ |
| เกิน ๕๐ ปี | ๖๙ | ๔๓.๔๐ |
| รวม | ๑๕๙ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ ๕๐ ปี จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐ รองลงมาคือ อายุเกิน ๔๐ - ๕๐ ปี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๐ และ อายุต่ำกว่า ๔๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| เกษตรกร | ๗๘ | ๔๙.๑๐ |
| ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๖๓ | ๓๙.๖๐ |
| อาชีพอื่นๆ | ๑๘ | ๑๑.๓๐ |
| รวม | ๑๕๙ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๐ รองลงมาคืออาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๐ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๐

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๑๘ | ๑๑.๓๐ |
| ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท | ๒๕ | ๑๕.๗๕ |
| เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๘๐ | ๕๐.๓๐ |
| เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท | ๓๖ | ๒๒.๖๕ |
| รวม | ๑๕๙ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐ รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๕ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เกิน ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๕ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๐

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือน
และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัด
มหาสารคาม ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๕ - ๔.๘

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

| ด้านที่ | การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช | ระดับความคิดเห็น | | |
|---------|--|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑ | ด้านสถานที่ให้บริการ | ๓.๖๘ | ๐.๓๐ | มาก |
| ๒ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๓.๖๗ | ๐.๒๓ | มาก |
| ๓ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๓.๗๙ | ๐.๓๓ | มาก |
| โดยรวม | | ๓.๗๑ | ๐.๒๑ | มาก |

(n=๑๕๙)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ
ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามโดยรวม อยู่ใน
ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน (\bar{x} = ๓.๗๑) ลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
มากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} = ๓.๗๙) ด้านสถานที่ให้บริการ (\bar{x} = ๓.๖๘) และด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{x} = ๓.๖๗)

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม และรายข้อ

| ข้อ | การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ด้านสถานที่ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | |
|-----|--|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑ | อบต.ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว | ๓.๘๒ | ๐.๔๖ | มาก |
| ๒ | อบต.มีสถานที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม | ๓.๖๙ | ๐.๔๖ | มาก |
| ๓ | อบต.จัดบริเวณภายในสำนักงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินสะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อย | ๓.๗๑ | ๐.๕๑ | มาก |
| ๔ | อบต.มีการจัดสำนักงานให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นสัดส่วน มีความเหมาะสมทำให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย | ๓.๗๐ | ๐.๕๕ | มาก |
| ๕ | ความกว้างภายในสำนักงานเหมาะกับการให้บริการจัดเก็บภาษี | ๓.๗๕ | ๐.๕๙ | มาก |
| ๖ | อบต.จัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอและเหมาะสม | ๓.๗๙ | ๐.๔๕ | มาก |
| ๗ | อบต.การจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาด หนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์สำหรับผู้มาติดต่อราชการ | ๓.๖๖ | ๐.๕๓ | มาก |
| ๘ | อบต.มีการจัดทำป้ายบอกทางสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้มองเห็นชัดเจน | ๓.๖๔ | ๐.๔๙ | มาก |
| ๙ | อบต.มีบริเวณภายนอกที่สะอาดและสวยงาม รอากาศที่ถ่ายเทสะดวก และมีบรรยากาศร่มรื่น | ๓.๕๕ | ๐.๕๕ | มาก |
| ๑๐ | อบต. มีห้องน้ำให้บริการที่สะอาด เป็นสัดส่วนเพียงพอต่อการให้บริการ | ๓.๔๖ | ๐.๕๖ | มาก |
| | รวม | ๓.๖๘ | ๐.๓๐ | มาก |

(ก=๑๕๙)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ ๑ ที่ว่า อบต.ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว รองลงมา คือ ข้อ ๖ ที่ว่า อบต.จัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอและเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑๐ ที่ว่า อบต. มีห้องน้ำให้บริการที่สะอาด เป็นสัดส่วนเพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม และรายข้อ

| ข้อ | การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชด้านขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | |
|-----|--|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑ | อบต.มีการจัดทำป้ายบอก ขั้นตอน หลักฐาน การขอรับบริการของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินชัดเจน | ๓.๗๙ | ๐.๔๙ | มาก |
| ๒ | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว | ๓.๖๗ | ๐.๔๗ | มาก |
| ๓ | การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เหมาะสม | ๓.๖๙ | ๐.๔๖ | มาก |
| ๔ | อบต.มีการจัดระบบการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ชัดเจนและเป็นไปตามระเบียบ | ๓.๖๐ | ๐.๔๙ | มาก |
| ๕ | อบต.มีความชัดเจนในทุกขั้นตอนการให้บริการ | ๓.๘๓ | ๐.๓๘ | มาก |
| ๖ | อบต.มีการให้บริการชำระภาษีนอกพื้นที่ของ อบต. สะดวกและรวดเร็ว | ๓.๕๑ | ๐.๕๐ | มาก |
| ๗ | ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง) มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | ๓.๖๓ | ๐.๔๘ | มาก |
| ๘ | ได้รับความสะดวกจากการให้บริการแต่ละขั้นตอน | ๓.๗๕ | ๐.๕๔ | มาก |
| ๙ | อบต.มีการกำหนดระยะเวลาให้บริการเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ | ๓.๗๕ | ๐.๔๓ | มาก |
| ๑๐ | อบต.มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการให้บริการ | ๓.๖๗ | ๐.๔๗ | มาก |
| ๑๑ | อบต.มีการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | ๓.๖๖ | ๐.๔๗ | มาก |
| ๑๒ | อบต.มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษี เป็นระยะและทั่วถึง | ๓.๕๗ | ๐.๕๐ | มาก |
| ๑๓ | อบต.มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินทั่วถึงทุกหมู่บ้าน | ๓.๕๕ | ๐.๕๐ | มาก |
| รวม | | ๓.๖๗ | ๐.๒๓ | มาก |

(n=๑๕๙)

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก ทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ ๕ ที่ว่า อบต. มีความชัดเจนในทุกขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือข้อ ๑ ที่ว่า อบต.มีการจัดทำป้ายบอก ขั้นตอน หลักฐาน การขอรับบริการของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ ๖ ที่ว่า อบต. มีการให้บริการชำระภาษีนอกพื้นที่ของ อบต. สะดวกและรวดเร็ว

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม และรายข้อ

| ข้อ | การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | |
|-----|--|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑ | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาสุภาพอภัยด้วยดี | ๓.๕๗ | ๐.๕๐ | มาก |
| ๒ | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ | ๓.๕๖ | ๐.๕๖ | มาก |
| ๓ | เจ้าหน้าที่รอต้อนรับและให้บริการรับชำระภาษีตลอดเวลา และปฏิบัติงานตรงตามเวลา | ๓.๖๕ | ๐.๔๘ | มาก |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๓.๗๐ | ๐.๕๐ | มาก |
| ๕ | ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๓.๘๕ | ๐.๓๖ | มาก |
| ๖ | เจ้าหน้าที่มีความสนใจและใส่ใจในงานที่ปฏิบัติและจัดลำดับการให้บริการทำให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว | ๓.๗๗ | ๐.๔๒ | มาก |
| ๗ | เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องในการรับ - จ่ายเงิน | ๓.๗๕ | ๐.๔๓ | มาก |
| ๘ | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้ | ๓.๙๔ | ๐.๒๓ | มาก |
| ๙ | เจ้าหน้าที่อธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน / การเตรียมเอกสาร / การคิดคำนวณภาษี | ๓.๘๓ | ๐.๓๘ | มาก |
| ๑๐ | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างเมื่อมีข้อสงสัยในเรื่องที่ติดต่อก | ๓.๘๔ | ๐.๓๗ | มาก |
| ๑๑ | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้ และรับฟังความคิดเห็น | ๓.๗๙ | ๐.๔๑ | มาก |
| ๑๒ | เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการตอบคำถามและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ | ๔.๑๘ | ๐.๓๒ | มาก |
| รวม | | ๓.๗๙ | ๐.๓๒ | มาก |

(n=๑๕๙)

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก ทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ ๑๒ ที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการตอบคำถามและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ รองลงมา คือข้อ ๘ ที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ ๒ ที่ว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ ๔.๙ - ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|-----|----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ชาย | ๘๖ | ๓.๗๒ | ๐.๒๓ | มาก |
| | ๗๓ | ๓.๗๐ | ๐.๑๗ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|----|-----------|------|------|-----|
| ชาย | ๘๖ | ๓.๗๒ | ๐.๒๓ | ๐.๗๐ | .๑๐ |
| หญิง | ๗๓ | ๓.๗๐ | ๐.๑๗ | | |

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|------|----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ชาย | ๘๖ | ๓.๖๘ | ๐.๓๑ | มาก |
| หญิง | ๗๓ | ๓.๖๘ | ๐.๒๘ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระดับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|----|-----------|------|-------|-----|
| ชาย | ๖๘ | ๓.๖๘ | ๐.๓๑ | -๐.๐๒ | .๕๗ |
| หญิง | ๗๓ | ๓.๖๘ | ๐.๒๘ | | |

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|------|----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ชาย | ๘๖ | ๓.๖๗ | ๐.๒๓ | มาก |
| หญิง | ๗๓ | ๓.๖๖ | ๐.๒๓ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|----|-----------|------|------|-----|
| ชาย | ๘๖ | ๓.๖๗ | ๐.๒๓ | ๐.๒๔ | .๙๗ |
| หญิง | ๗๓ | ๓.๖๖ | ๐.๒๓ | | |

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|------|----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ชาย | ๘๖ | ๓.๘๑ | ๐.๔๒ | มาก |
| หญิง | ๗๓ | ๓.๗๕ | ๐.๑๕ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|------|-----|
| ชาย | ๔๒ | ๓.๘๑ | ๐.๔๒ | ๑.๑๙ | .๒๙ |
| หญิง | ๑๑๗ | ๓.๗๕ | ๐.๑๕ | | |

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|---------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๒๙ | ๓.๗๕ | ๐.๒๙ | มาก |
| ๔๐ - ๕๐ ปี | ๖๑ | ๓.๖๙ | ๐.๑๙ | มาก |
| เกิน ๕๐ ปี | ๖๙ | ๓.๗๑ | ๐.๑๗ | มาก |
| รวม | ๑๕๙ | ๓.๗๑ | ๐.๒๐ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายอายุ ปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ อายุต่ำกว่า ๔๐ ปี อายุเกิน ๕๐ ปี และอายุ ๔๐ - ๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๐๘ | ๒ | ๐.๐๔ | ๑.๐๐ | .๓๕ |
| ภายในกลุ่ม | ๖.๕๗ | ๑๕๖ | ๐.๐๔ | | |
| รวม | ๖.๖๕ | ๑๕๖ | | | |

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|---------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๒๙ | ๓.๖๖ | ๐.๒๕ | มาก |
| ๔๐ - ๕๐ ปี | ๖๑ | ๓.๖๗ | ๐.๓๔ | มาก |
| เกิน ๕๐ ปี | ๖๙ | ๓.๖๙ | ๐.๒๘ | มาก |
| รวม | ๑๕๙ | ๓.๖๘ | ๐.๓๐ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายอายุ ปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ อายุเกิน ๕๐ ปี อายุ ๔๐ - ๕๐ ปี และ อายุต่ำกว่า ๔๐ ปี

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๐๒ | ๒ | ๐.๐๑ | ๐.๑๑ | .๘๗ |
| ภายในกลุ่ม | ๑๓.๙๓ | ๑๕๖ | ๐.๐๙ | | |
| รวม | ๑๓.๙๕ | ๑๕๘ | | | |

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|---------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๒๙ | ๓.๖๙ | ๐.๒๑ | มาก |
| ๔๐ - ๕๐ ปี | ๖๑ | ๓.๖๓ | ๐.๒๕ | มาก |
| เกิน ๕๐ ปี | ๖๘ | ๓.๖๙ | ๐.๒๒ | มาก |
| รวม | ๑๕๘ | ๓.๖๗ | ๐.๒๓ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายอายุ ปรากฏว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ อายุต่ำกว่า ๔๐ ปี อายุเกิน ๕๐ ปี และ อายุ ๔๐ - ๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๑๐ | ๒ | ๐.๐๕ | ๑.๐๐ | .๓๖ |
| ภายในกลุ่ม | ๘.๓๗ | ๑๕๖ | ๐.๐๕ | | |
| รวม | ๘.๔๗ | ๑๕๘ | | | |

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|---------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ต่ำกว่า ๔๐ ปี | ๒๙ | ๓.๙๑ | ๐.๖๗ | มาก |
| ๔๐ - ๕๐ ปี | ๖๑ | ๓.๗๖ | ๐.๑๗ | มาก |
| เกิน ๕๐ ปี | ๖๘ | ๓.๗๖ | ๐.๑๖ | มาก |
| รวม | ๑๕๘ | ๓.๗๙ | ๐.๓๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายอายุ ปรากฏว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งสามช่วงอายุ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คืออายุต่ำกว่า ๔๐ ปี อายุเกิน ๕๐ ปี และอายุ ๔๐ - ๕๐ ปี

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๕๔ | ๒ | ๐.๒๗ | ๒.๗๐ | .๐๗ |
| ภายในกลุ่ม | ๑๖.๑๐ | ๑๕๖ | ๐.๑๐ | | |
| รวม | ๑๖.๖๔ | ๑๕๘ | | | |

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|-------------------------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| เกษตรกร | ๗๘ | ๓.๗๐ | ๐.๑๘ | มาก |
| ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๖๓ | ๓.๖๘ | ๐.๑๘ | มาก |
| อาชีพอื่นๆ | ๑๘ | ๓.๘๔ | ๐.๓๒ | มาก |
| รวม | ๑๕๙ | ๓.๗๑ | ๐.๒๐ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายอาชีพปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสามอาชีพ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ อาชีพอื่นๆ อาชีพเกษตรกรและ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๓๒ | ๒ | ๐.๑๖ | ๔.๐๐ | .๐๒* |
| ภายในกลุ่ม | ๖.๓๔ | ๑๕๖ | ๐.๐๔ | | |
| รวม | ๖.๖๗ | ๑๕๘ | | | |

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) ตามตารางที่ ๔.๒๗

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่-ระดับคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | เกษตรกรกรรม | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|------------|-------------------------------|------------|
| | ค่าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | อาชีพอื่นๆ | ค่าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | อาชีพอื่นๆ |
| | \bar{X} | ๓.๗๐ | ๓.๖๘ | ๓.๘๕ |
| เกษตรกรกรรม | ๓.๗๐ | - | ๐.๐๒ | -๐.๑๕ |
| ค่าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๓.๖๘ | - | - | -๐.๑๗* |
| อาชีพอื่นๆ | ๓.๘๕ | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน หนึ่ง คู่ คือ ผู้มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้มีอาชีพอื่นๆ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|----------------------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| เกษตรกร | ๗๘ | ๓.๗๐ | ๐.๓๐ | มาก |
| ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วน | ๖๓ | ๓.๖๔ | ๐.๒๙ | มาก |
| อาชีพอื่นๆ | ๑๘ | ๓.๗๑ | ๐.๓๐ | มาก |
| รวม | ๑๕๙ | ๓.๖๘ | ๐.๓๐ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายอาชีพปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสามอาชีพ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ อาชีพอื่นๆ อาชีพเกษตรกร และอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามการอาชีพ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๑๒ | ๒ | ๐.๐๖ | ๐.๗๕ | .๕๙ |
| ภายในกลุ่ม | ๑๓.๘๓ | ๑๕๖ | ๐.๐๘ | | |
| รวม | ๑๓.๙๕ | ๑๕๘ | | | |

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|-------------------------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| เกษตรกร | ๗๘ | ๓.๖๕ | ๐.๒๕ | มาก |
| ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๖๓ | ๓.๖๖ | ๐.๒๑ | มาก |
| อาชีพอื่นๆ | ๑๘ | ๓.๗๗ | ๐.๑๙ | มาก |
| รวม | ๑๕๙ | ๓.๖๗ | ๐.๒๓ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายอาชีพปรากฏว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งสามอาชีพ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ อาชีพอื่นๆ อาชีพเกษตรกร และ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๒๒ | ๒ | ๐.๑๑ | ๒.๒๐ | .๑๑ |
| ภายในกลุ่ม | ๘.๒๕ | ๑๕๖ | ๐.๐๕ | | |
| รวม | ๘.๔๗ | ๑๕๘ | | | |

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|-------------------------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| เกษตรกร | ๓๘ | ๓.๗๖ | ๐.๑๖ | มาก |
| ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๖๓ | ๓.๗๕ | ๐.๑๖ | มาก |
| อาชีพอื่นๆ | ๑๘ | ๔.๐๓ | ๐.๘๔ | มาก |
| รวม | ๑๕๙ | ๓.๗๙ | ๐.๓๓ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายอาชีพปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสามอาชีพ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ อาชีพอื่นๆ อาชีพเกษตรกรและอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๑.๑๘ | ๒ | ๐.๕๙ | ๖.๕๖ | .๐๐* |
| ภายในกลุ่ม | ๑๔.๐๔ | ๑๕๖ | ๐.๐๙ | | |
| รวม | ๑๕.๒๒ | ๑๕๘ | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนผู้มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé) ตามตารางที่ ๔.๓๔

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | \bar{X} | เกษตรกรรม | ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | อาชีพอื่นๆ |
|-------------------------------|-----------|-----------|-------------------------------|------------|
| | | ๓.๗๖ | ๓.๗๕ | ๔.๐๓ |
| เกษตรกรรม | ๓.๗๖ | - | ๐.๐๑ | -๐.๒๗* |
| ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๓.๗๕ | - | - | -๐.๒๘* |
| อาชีพอื่นๆ | ๔.๐๓ | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชน ที่อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน สองคู่ คือผู้มีอาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นมากกว่าผู้มีอาชีพเกษตรกรรม และและผู้มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|-------------------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๑๘ | ๓.๗๓ | ๐.๒๐ | มาก |
| ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท | ๒๕ | ๓.๗๕ | ๐.๑๘ | มาก |
| เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๘๐ | ๓.๗๐ | ๐.๒๓ | มาก |
| เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท | ๓๖ | ๓.๖๘ | ๐.๑๖ | มาก |
| รวม | ๑๕๙ | ๓.๗๑ | ๐.๒๑ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่รายได้ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท และเกิน ๑๐,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๐๖ | ๓ | ๐.๐๒ | ๐.๕๐ | .๖๑ |
| ภายในกลุ่ม | ๖.๕๙ | ๑๕๕ | ๐.๐๔ | | |
| รวม | ๖.๖๕ | ๑๕๘ | | | |

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|-------------------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๑๘ | ๓.๖๔ | ๐.๓๒ | มาก |
| ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท | ๒๕ | ๓.๗๖ | ๐.๒๗ | มาก |
| เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๘๐ | ๓.๖๗ | ๐.๓๒ | มาก |
| เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท | ๓๖ | ๓.๖๖ | ๐.๒๕ | มาก |
| รวม | ๑๕๙ | ๓.๖๘ | ๐.๓๐ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่รายได้ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท และต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๒๑ | ๓ | ๐.๐๗ | ๐.๘๘ | .๔๘ |
| ภายในกลุ่ม | ๑๓.๗๔ | ๑๕๕ | ๐.๐๘ | | |
| รวม | ๑๓.๙๕ | ๑๕๘ | | | |

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๙ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|-------------------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๑๘ | ๓.๗๕ | ๐.๒๔ | มาก |
| ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท | ๒๕ | ๓.๖๖ | ๐.๒๘ | มาก |
| เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๘๐ | ๓.๖๕ | ๐.๒๒ | มาก |
| เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท | ๓๖ | ๓.๖๖ | ๐.๒๑ | มาก |
| รวม | ๑๕๙ | ๓.๖๗ | ๐.๒๓ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓๙ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่รายได้ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท และเกิน ๑๐,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๑๒ | ๓ | ๐.๐๔ | ๑.๐๐ | .๔๘ |
| ภายในกลุ่ม | ๘.๓๕ | ๑๕๕ | ๐.๐๔ | | |
| รวม | ๘.๔๗ | ๑๕๘ | | | |

จากตารางที่ ๔.๔๐ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | n | ระดับความคิดเห็น | | |
|-------------------------|-----|------------------|------|-------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท | ๑๘ | ๓.๘๐ | ๐.๑๕ | มาก |
| ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท | ๒๕ | ๓.๘๓ | ๐.๑๖ | มาก |
| เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท | ๘๐ | ๓.๘๐ | ๐.๔๓ | มาก |
| เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท | ๓๖ | ๓.๗๓ | ๐.๑๕ | มาก |
| รวม | ๑๕๙ | ๓.๗๙ | ๐.๓๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๔๑ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสี่รายได้ ลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท และเกิน ๑๐,๐๐๐ บาท

ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|-------|-----|------|------|-----|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๑๘ | ๓ | ๐.๐๖ | ๐.๖๐ | .๖๒ |
| ภายในกลุ่ม | ๑๖.๔๕ | ๑๕๕ | ๐.๑๐ | | |
| รวม | ๑๖.๖๓ | ๑๕๘ | | | |

จากตารางที่ ๔.๔๒ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตาม ตารางที่ ๔.๔๓ -๔.๔๕

ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ

| ข้อ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|-----|--|---------|
| ๑ | อบต. ควรปรับปรุงอาคารที่ทำการแยกออกเป็นสัดส่วนชัดเจน | ๒๒ |
| ๒ | อบต. ควรปรับปรุงบริเวณภายนอกให้สะอาดและสวยงาม | ๑๘ |
| ๓ | อบต. ควรปรับถนนทางเข้า อบต.ให้สามารถเดินทางมาติดต่อราชการให้สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย | ๘ |

จากตารางที่ ๔.๔๓ พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับ แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ ไว้สามประการ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ๑. อบต. ควรปรับปรุงอาคารที่ทำการแยกออกเป็นสัดส่วนชัดเจน ๒. อบต. ควรปรับปรุงบริเวณภายนอกให้สะอาดและสวยงาม และ ๓. อบต. ควรปรับถนนทางเข้าอบต.ให้สามารถเดินทางมาติดต่อราชการให้สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย

ตารางที่ ๔.๔๔ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ข้อ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|-----|--|---------|
| ๑ | อบต. ควร ประกาศขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและประชาสัมพันธ์ทุกหมู่บ้านทราบโดยทั่วกัน | ๓๑ |
| ๒ | อบต. ควรสร้างความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง | ๑๗ |
| ๓ | อบต. ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน | ๑๕ |

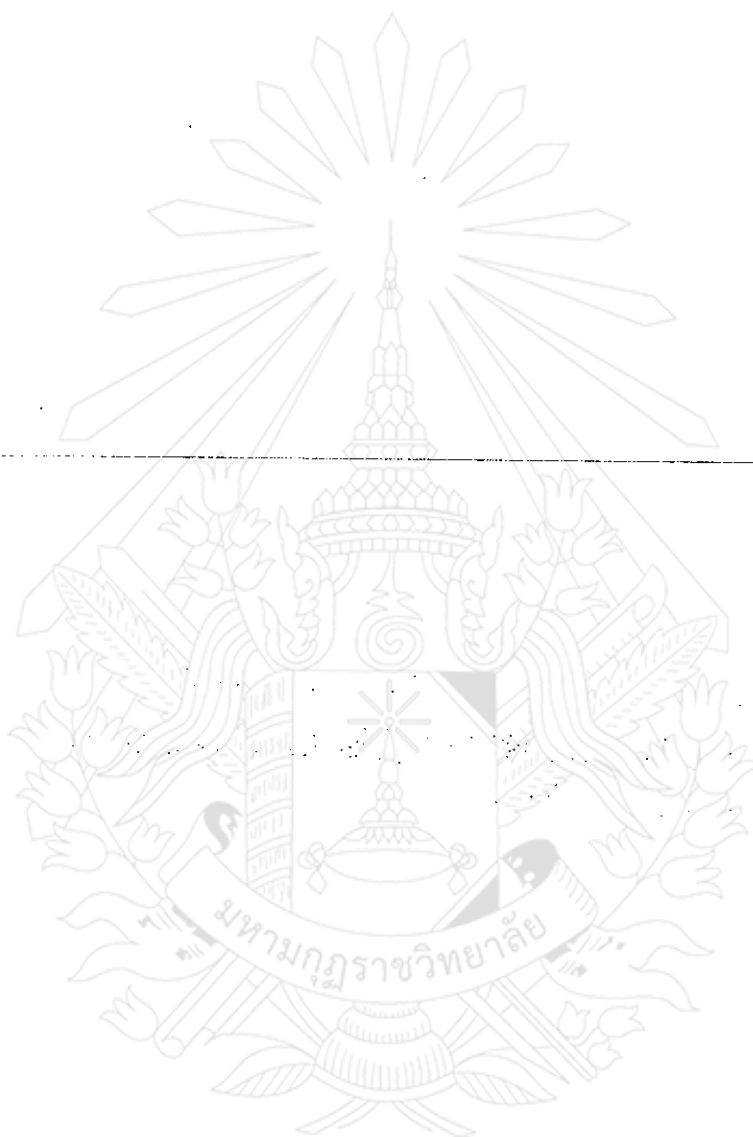
จากตารางที่ ๔.๔๔ พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไว้สามประการ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย คือ อบต. ควร ประกาศขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและประชาสัมพันธ์ทุกหมู่บ้านทราบโดยทั่วกัน อบต. ควรสร้างความเข้าใจกับประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและการเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และ อบต. ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน

ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงความถี่ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ข้อ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|-----|--|---------|
| ๑ | อบต. ควรให้เจ้าหน้าที่ออกบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่มากขึ้น | ๒๔ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่ควรออกไปเสร็จให้กับประชาชนผู้เสียภาษีทุกครั้งโดยไม่ต้องรอ | ๒๒ |
| ๓ | อบต. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น | ๑๑ |

จากตารางที่ ๔.๔๕ พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไว้สามประการ ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยคือ อบต. ควรให้เจ้าหน้าที่ออกบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่มากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรออกไปเสร็จให้กับประชาชนผู้เสียภาษีทุกครั้งโดยไม่ต้องรอ และ อบต. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนเพิ่มขึ้น

โดยสรุป ประชาชนได้เสนอแนะแนวทางการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ลำดับตามความถี่ จากมากไปหาน้อย สามอันดับได้แก่ อบต. ควร ประกาศขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและ ประชาสัมพันธ์ทุกหมู่บ้านทราบโดยทั่วกัน รองลงมาได้แก่ อบต. ควรให้เจ้าหน้าที่ออกบริการจัดเก็บ ภาษีนอกสถานที่มากขึ้น และอบต. ควรปรับปรุงอาคารที่ทำการแยกออกเป็นสัดส่วนชัดเจน



บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ สาม ประการ คือ ๑) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ประชากรได้แก่ได้แก่ ประชาชนผู้มีรายชื่อบุคคลที่อยู่ในบัญชีที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม และติดต่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ รวมทั้งสิ้น ๒๗๐ คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Robert V. Krejcie and Eayle W. Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๕๙ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน จำนวน ๓๕ ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ห้าระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .๒๘ - .๙๕ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .๙๗ และแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ ๑ ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ตอนที่ ๒ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตอนที่ ๓ ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และ F-test (One-way ANOVA) ตอนที่ ๔ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วแจกแจงและลำดับความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๐ มีอายุเกินอายุ ๕๐ ปี จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๐ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๗๘ คน คิดเป็น

ร้อยละ ๔๙.๑๐ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๓๐

๕.๑.๒ ผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

๑) ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ ๑ อบต.ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ ๑๐ อบต. มีห้องน้ำให้บริการที่สะอาด เป็นสัดส่วนเพียงพอต่อการให้บริการ

๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ ๕ คือ อบต.มีความชัดเจนในทุกขั้นตอนการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ ๖ อบต.มีการให้บริการชำระภาษีนอกพื้นที่ของ อบต. สะดวกและรวดเร็ว

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งสิบข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือข้อ ๑๒ คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการตอบคำถามและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือข้อ ๒ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มีเพศ อายุ การประกอบอาชีพหลัก และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Hypothesis) แต่ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

๕.๑.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้พัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สามอันดับได้แก่ อบต. ควรประกาศขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและประชาสัมพันธ์ทุกหมู่บ้านทราบโดยทั่วกัน รองลงมา คือ อบต. ควรให้เจ้าหน้าที่ออกบริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่มากขึ้น และอบต. ควรปรับปรุงอาคารที่ทำการแยกออกเป็นสัดส่วนชัดเจน

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามทั้งสามด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่ในเขตอำเภอและใกล้ชุมชนจึงสะดวกต่อการ

ติดต่อข้าราชการ ภายในอาคารก็แยกออกเป็นส่วนราชการชัดเจน และได้จัดห้องเขตชุมชนชั้นล่างซึ่งอยู่ด้านหน้าสำหรับบริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน จึงทำให้สถานที่มีความเหมาะสมต่อการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และขั้นตอนการให้บริการชำระภาษียกก็ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีการปรับลดขั้นตอนในการให้บริการ จึงทำให้ผู้ชำระภาษีได้รับการบริการที่รวดเร็วทำให้สามารถแก้ปัญหาให้ผู้ชำระภาษีได้ดี และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นฤมล ดลสว่าง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤมล เจริญเจริญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ระเบียบกฎหมายและการให้บริการให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่งกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสามารถให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และบริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเต็มใจให้บริการ รอคอยรับและให้บริการชำระภาษีตลอดเวลาโดยมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สุภาพร นภาโชติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวม ทก ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี และสอดคล้องกับการวิจัยของ นฤมล ดลสว่าง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ นฤมล เจริญเจริญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู โดยรวมอยู่ในระดับน้อย

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆตามขั้นตอนจึงทำให้ประชาชนมองว่ามีความยุ่งยากซับซ้อน องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้พยายามปรับปรุงประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานแต่ละงานและมีการปรับลดขั้นตอนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ

ที่ดินมีแบบฟอร์มการกรอกเอกสารต่าง ๆ และแผนผังบอกขั้นตอนการชำระภาษีตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ และให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินนอกเวลาราชการตอนพักกลางวัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นฤมล ตลสวาง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๑) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า สถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน อยู่ในเขตพื้นที่ห้องส่วนการคลัง ซึ่งมีการให้บริการหลายงานด้วยกัน แต่องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้จัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนเป็นระบบระเบียบสามารถบริหารประชาชนได้อย่างเพียงพอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อชำระภาษี แต่บางครั้งที่ประชาชนอาจมาใช้บริการพร้อมกันหลายคนก็อาจไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤมล ตลสวาง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แต่มีค่าแปรผลอยู่ในระดับมากคือข้อที่ ๑ อบต.ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมท่านสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชตั้งอยู่ในเขตชุมชนอยู่ติดถนนหลักมีการคมนาคมผ่านจึงทำให้ประชาชนสามารถเดินทางมาติดต่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินได้สะดวกรวดเร็ว

ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด และมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมากคือข้อที่ ๑๐ อบต. มีห้องน้ำให้บริการที่สะอาด เป็นสัดส่วนเพียงพอต่อการให้บริการ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ได้จัดทำห้องน้ำสำหรับไว้บริการประชาชนอยู่ด้านนอกของตัวอาคารสำนักงานและมีแม่บ้านคอยดูแลทำความสะอาดทุกวัน ในช่วงที่มีกำหนดให้ชำระภาษี ระหว่างเดือน มกราคมถึงเดือนเมษายน มีผู้มาติดต่อขอรับบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินโดยตรงจำนวนมากและห้องน้ำมีจำกัดอาจทำให้การใช้บริการห้องน้ำส่วนรวมระหว่างวันสกปรกหรือบางวันอาจมีเหตุการณ์น้ำไม่ไหลบ้างจึงเป็นเหตุทำให้ห้องน้ำไม่สะอาด

๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และมีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก คือข้อที่ ๕ อบต.มีความชัดเจนในทุกขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชมีการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานแต่ละงานและมีการปรับลดขั้นตอนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมีแบบฟอร์มการกรอกเอกสารต่าง ๆ และแผนผังบอกขั้นตอนการชำระภาษีตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ รวมทั้งบริการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินนอกเวลาราชการตอนพักกลางวันอีกด้วย

ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด แต่มีค่าแปรผลอยู่ในระดับมาก ข้อที่ ๖ อบต.มีการให้บริการชำระภาษีนอกพื้นที่ของ อบต. สะดวกและรวดเร็ว ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราชมีการให้บริการนอกพื้นที่เฉพาะช่วงรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนในการจัดเก็บภาษีประจำปีละหนึ่งครั้งจนครบทุกหมู่บ้านหลังจากนั้นก็ให้บริการในเวลาราชการเฉพาะช่วงเวลาพักเที่ยง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับขยายเวลาให้บริการนอกเวลาราชการเพิ่มมากขึ้นเพื่อสามารถให้บริการของประชาชนต้องการผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในพื้นที่ให้มากที่สุดต่อไป

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากคือข้อที่ ๑๒ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการตอบคำถามและเต็มใจให้ความช่วยเหลือผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช เป็นผู้มีความรู้ และประสบการณ์ทำงานจึงทำให้มีความแม่นยำในการคิดคำนวณค่าภาษีและออกใบเสร็จรับเงินได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และสามารถตอบข้อซักถามสงสัยแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยความเต็มใจทุกคน

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมีจำนวนสองคน เวลาปฏิบัติให้บริการชำระภาษีนอกพื้นที่ก็จะแบ่งภาระโดยคนหนึ่งไปข้างนอกอีกคนต้องอยู่ให้บริการที่สำนักงาน เมื่อประชาชนมาติดต่อชำระภาษีก็สามารถให้บริการได้แต่ใบเสร็จรับเงินมีเล่มเดียวทำให้เกิดปัญหาเวลาปฏิบัติงานให้บริการนอกพื้นที่ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรับชำระภาษีได้ หรือไม่บางครั้งเพื่อไม่ให้ประชาชนที่มาแล้วเสียเวลาเจ้าหน้าที่รับเงินไว้แล้วออกใบเสร็จไปส่งให้วันถัดไป จึงทำให้ประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นไม่เอาใจใส่และไม่มีความพร้อมในการให้บริการ

๕.๒.๒ เปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

๑) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ทั้งสามด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ประชาชนที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างก็ได้รับการโดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นฤมล ดลสว่าง เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอกวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤมล เหริญญเจริญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีพบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

๒) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ทั้งสาม ด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลได้เน้นการให้บริการแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการโดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นวัยใด ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นฤมล ดลสว่าง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ นฤมล เหริญญเจริญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุ แตกต่าง กัน มีความคิดเห็นในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน

๓) ประชาชนที่อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้าน สถานที่ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาพร นภาโชติ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็น ของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนาง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ . ๐๕

๔) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียน และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและราย ด้านทั้งสามด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) ซึ่งไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ นฤมล เหริญญเจริญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดเก็บภาษีแตกต่างกัน กับไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤมล ดลสว่าง ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อ การให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินแตกต่างกัน

๕.๒.๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับ แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ประเด็นที่มีความถี่มากที่สุด คือ อบต. ควร ประกาศ

ขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและประชาสัมพันธ์ทุกหมู่บ้านทราบโดยทั่วกัน ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้
อภิปรายได้ว่า การประกาศขั้นตอนการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและโรงเรือนนั้นเป็นหนึ่งใน
กระบวนการ ๑๔ กระบวนการที่กำหนดให้มีการปรับลดขั้นตอนการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัด
มหาสารคาม และองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้จัดทำเป็นประกาศลดขั้นตอนการให้บริการแก่
ประชาชน และทำเป็นประกาศรวม ด้วยเหตุนี้ประชาชนผู้ชำระภาษีส่วนใหญ่จึงอาจไม่ได้ดูและไม่
ทราบข้อมูล ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บภาษีให้มีชัดเจน เข้าใจง่าย
องค์การบริหารส่วนตำบลควรมาตรการจัดทำประกาศขั้นการให้บริการจัดเก็บภาษีเป็นป้ายที่สามารถ
มองเห็นชัดเจนประชาชนอ่านแล้วเข้าใจง่ายประชาสัมพันธ์ทุกหมู่บ้าน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ
ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และหาแนวพัฒนาการ
ให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินให้ดียิ่งขึ้น โดยออกให้บริการนอกสถานที่ อบรมให้ความรู้แก่
ประชาชนเกี่ยวกับการชำระภาษี และมีการให้บริการที่เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสร้างความ
ประทับใจและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุด

๒) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ
ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุ
ราช ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และหาแนวพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถใน
การปฏิบัติหน้าที่ มีคุณธรรมจริยธรรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและประชาชนพึงพอใจ
มากที่สุดต่อไป

๓) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ
ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย
ที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบล
ยางสีสุราช จะต้องประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้
ประชาชนผู้รับบริการสามารถรับบริการได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและประทับใจ

๔) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและ
ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ
โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากคือข้อที่ ๑๐ อบต.
มีห้องน้ำให้บริการที่สะอาด เป็นสัดส่วนเพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุ

ราช ควรปรับปรุงห้องน้ำสำหรับไว้บริการประชาชนให้เพียงพอและทำความสะอาดอยู่เสมอโดยให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลทำความสะอาดให้ประชาชนผู้มาขอใช้บริการใช้ห้องน้ำที่อาดและมีความสุข

๕) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือข้อที่ ๖ อบต.มีการให้บริการชำระภาษีนอกพื้นที่ของ อบต. สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช ควรเพิ่มเวลาการออกให้บริการนอกพื้นที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินให้มากที่สุด

๖) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรกำกับดูแลเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจมีความกระตือรือร้นและเป็นผู้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอพร้อมให้บริการและมีการจัดเตรียมเอกสารต่างให้พร้อมตลอดจนการเอกสารใบเสร็จรับเงินให้เรียบร้อย

๗) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยผู้ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ให้ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยใส่ใจผู้ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นน้อยกว่าผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร และผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่นกัน

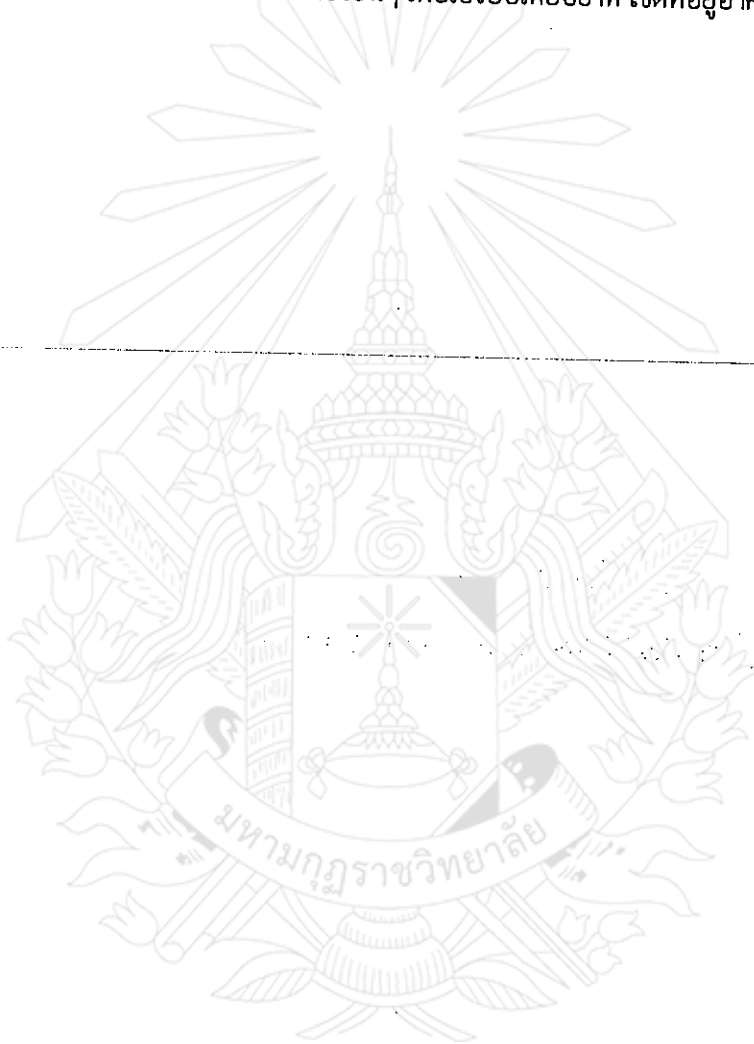
๘) ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ข้อที่มีค่าความถี่มากที่สุด คือ อบต. ควร ประกาศขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและประชาสัมพันธ์ทุกหมู่บ้านทราบ โดยทั่วกัน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ประกาศขั้นตอนการจดทะเบียนและประกาศในที่เปิดเผยให้ประชามาทราบและสามารถชำระภาษีตามท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนด

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในด้านนี้ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุ จุดเด่น จุดด้อย ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมีประสิทธิภาพมากที่สุด

๒) ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ น้อยกว่าผู้มีอาชีพเกษตรกรและอาชีพอื่น ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research =PAR) เรื่อง การพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดให้ประชาชนกลุ่มนี้และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ร่วมวิจัย

๓) ผลการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระสี่ตัวคือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การวิจัยครั้งต่อไปควรกำหนดตัวแปรอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบ อาทิ เขตที่อยู่อาศัย และสถานภาพการสมรส เป็นต้น



บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

- กฤษฎี อุทัยรัตน์. ถกคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : ส.เอเชียเพรส, ๒๕๔๒.
- การปกครองกระทรวงมหาดไทย. กรม. คู่มือปฏิบัติงาน ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรียนและที่ดิน พุทธศักราช ๒๕๓๔. กรุงเทพมหานคร : ส่วนพัฒนารายได้ท้องถิ่น สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๐.
- จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. การจัดการองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๐.
- จำเรียง ภาวิจิตร. เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา เล่ม ๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสารมวลชน จำกัด, ๒๕๒๖.
- दनัย เทียนพุด. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ONG, ๒๕๔๓.
- ธงชัย สันติวงษ์. ทฤษฎีองค์กรและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๑.
- ธีระศักดิ์ อุณาารมณเฒ. เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา. นครปฐมภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๙.
- นวม สงวนทรัพย์. สารสถิติวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โอ เอส พริ้นต์ติ้งเฮ้า. ๒๕๓๕.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๗ กรุงเทพมหานคร : สุริยวิสาสน์ จำกัด, ๒๕๕๕.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. ทศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๖.
- ประสาธ หลักศิลา. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ก้าวหน้า, ๒๕๑๑.
- ประเสริฐ แยมกลิ่นฟุ้ง. สังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๑๙.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. การวัดทัศนคติ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑.
- พีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. คุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประชาชน, ๒๕๓๙.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุริยวิสาสน์, ๒๕๔๐.
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. เจตคติ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์รุ่งวัฒนา, ๒๕๓๑.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, ๒๕๒๙.
- สุชา จันท์เฒ และสุรางค์ จันท์เฒ. หลักการศึกษาจิตวิทยาหลักการสอน. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๒๗.

สุโท เจริญสุข. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : แพร์พิทยา, ๒๕๒๕.
 สุพัตรา สุภาพ. ปัญหาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๓๔.
 อุทัย หิรัญโต. สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๑๙.

๒) รายงานการวิจัย

จรุญศรี ชายหาดและคณะ. “รายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, ๒๕๔๕.

๓) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

- จารุณี เรือนหล้า. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- นฤมล ดลสว่าง. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.
- นฤมล เจริญเจริญ. “ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าประตู อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี”. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขุขุรพา, ๒๕๔๙.
- นิภา เมธาวิจัย. วิทยการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๓.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารนครเชียงใหม่”. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.
- พิมพ์ชนก ศันสนี. “ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริหารในเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๐.
- วิชัย กว้างสวัสดิ์. “การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลกุตุลิม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์”. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.
- สมจิตร วินาการ. “ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อม คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น”. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- สมชาย กงเพชร. “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลหนองแวงควง อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด”. สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙.
- สุภาพร นภาโชติ. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนางอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี”. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขุขุรพา, ๒๕๕๐.

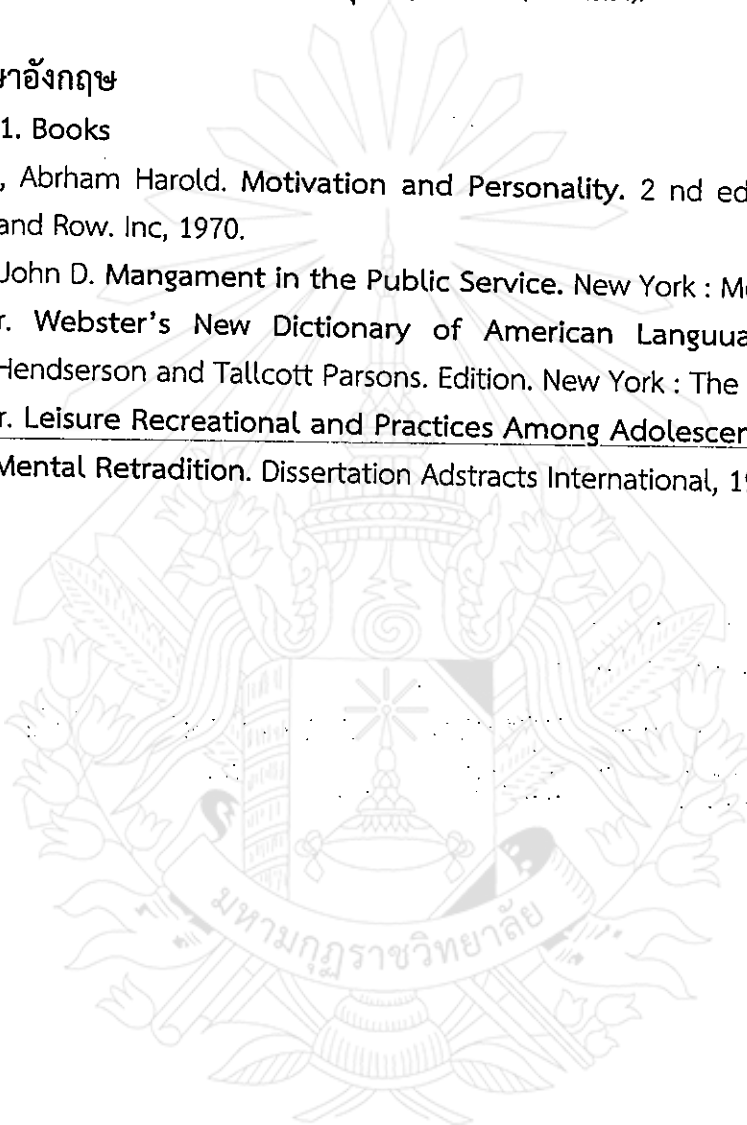
๔) เอกสารอื่น ๆ

- องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช. “รายงานข้อมูลผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๒”.มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช, ๒๕๕๒. (อัดสำเนา)
- องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช “แผนพัฒนาสามปี (๒๕๕๔ - ๒๕๕๖)”. มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช , ๒๕๕๔. (อัดสำเนา).

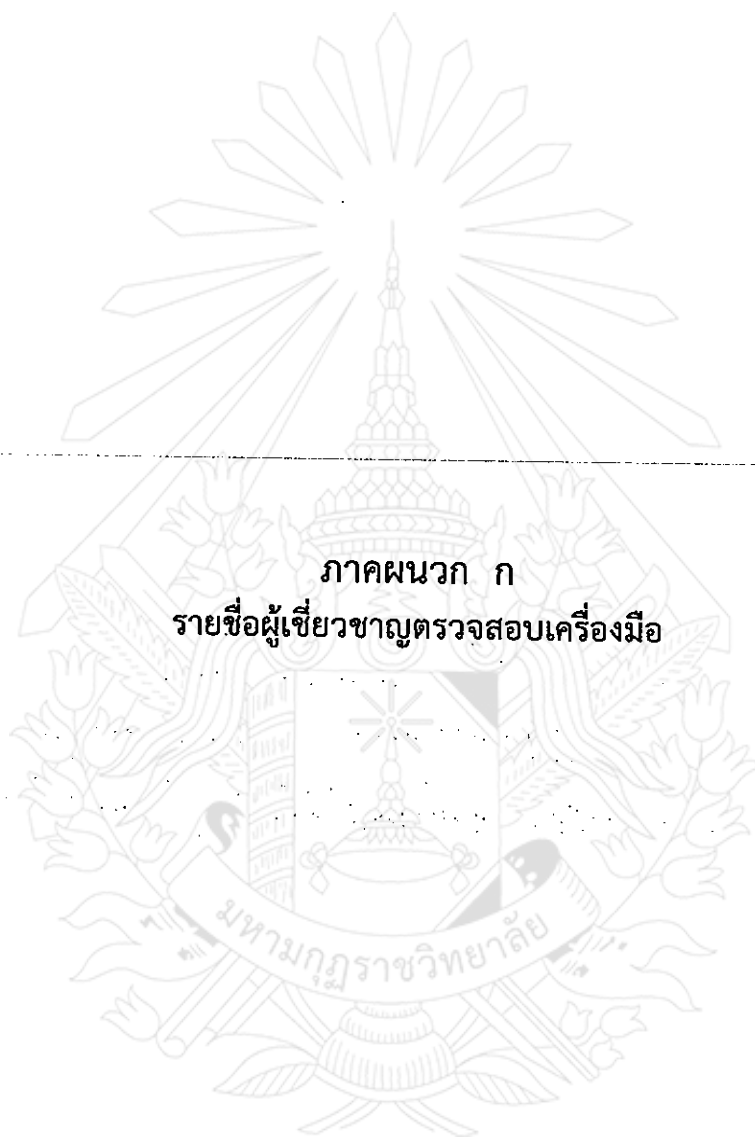
๒) ภาษาอังกฤษ

1. Books

- Maslow, Abraham Harold. *Motivation and Personality*. 2 nd ed. New York : Harper and Row. Inc, 1970.
- Millett, John D. *Management in the Public Service*. New York : McGraw Hill. 1954.
- Webster. *Webster’s New Dictionary of American Language*. Trans by A.m. Henserson and Tallcott Parsons. Edition. New York : The Free Press, 1964.
- Remmer. *Leisure Recreational and Practices Among Adolescent with and Without Mental Retardation*. Dissertation Adstracts International, 1996.







ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

๑. ดร.สุรพันธ์ สุวรรณศรี

ตำแหน่ง

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด

วุฒิการศึกษา

ค.บ., ศศ.ม.,ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)

๒ ดร.ประพิศ โบราณมูล

ตำแหน่ง

อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด

วุฒิการศึกษา

บธ.บ. , กศ.ม.(สังคมศึกษา) , ปร.ด (วัฒนธรรมศาสตร์)

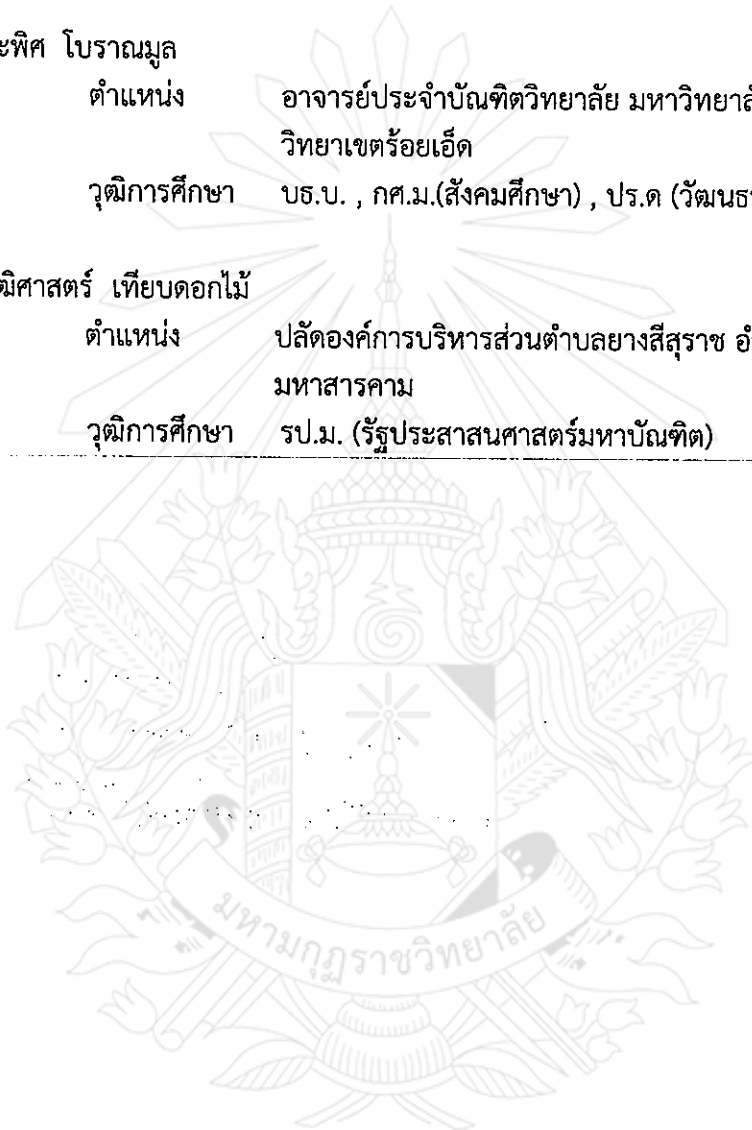
๓. นายวุฒิศาสตร์ เทียบดอกไม้

ตำแหน่ง

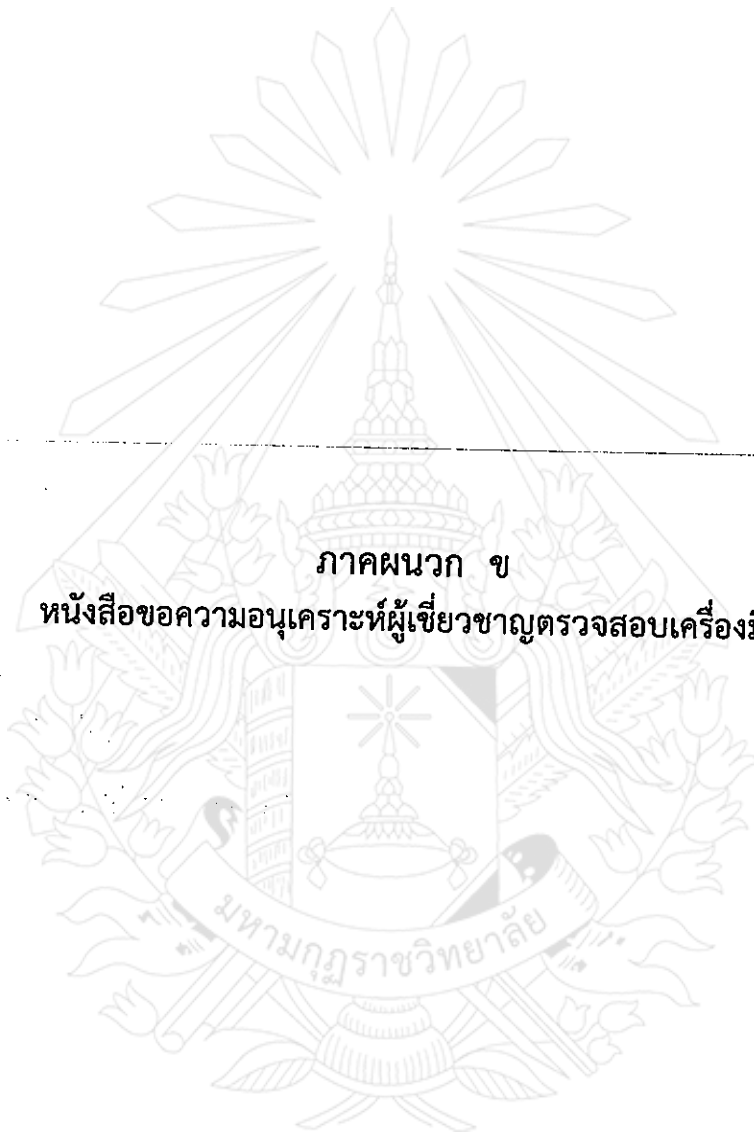
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัด
มหาสารคาม

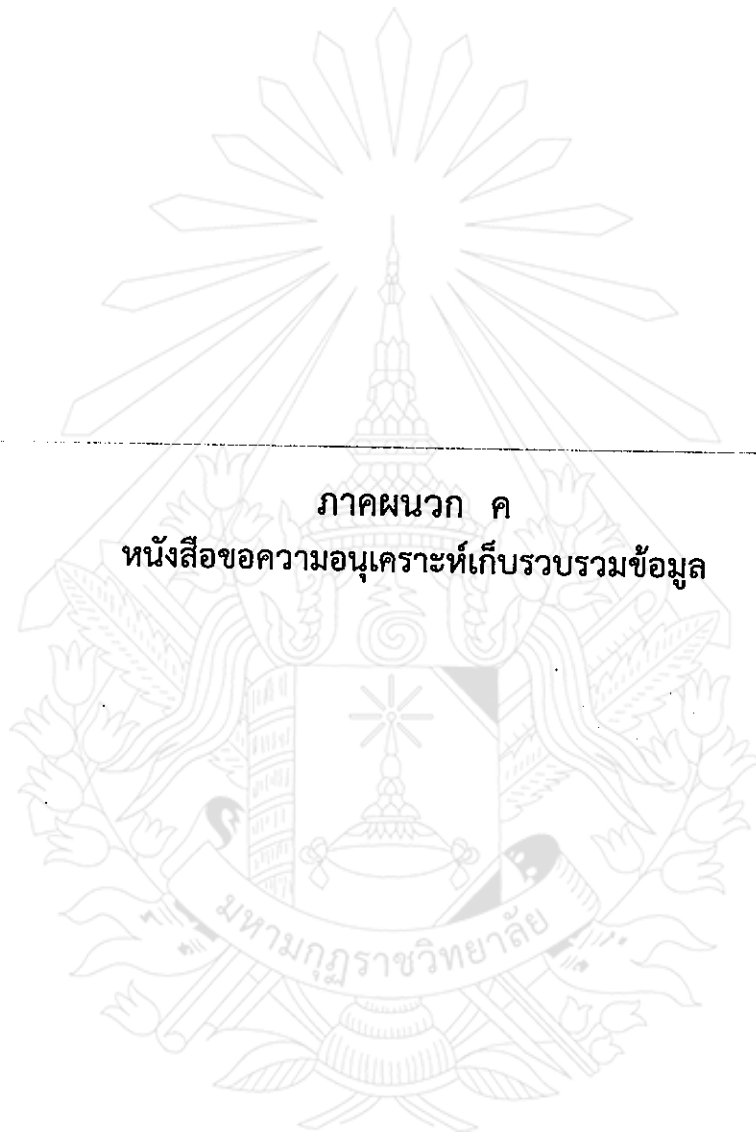
วุฒิการศึกษา

รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต)



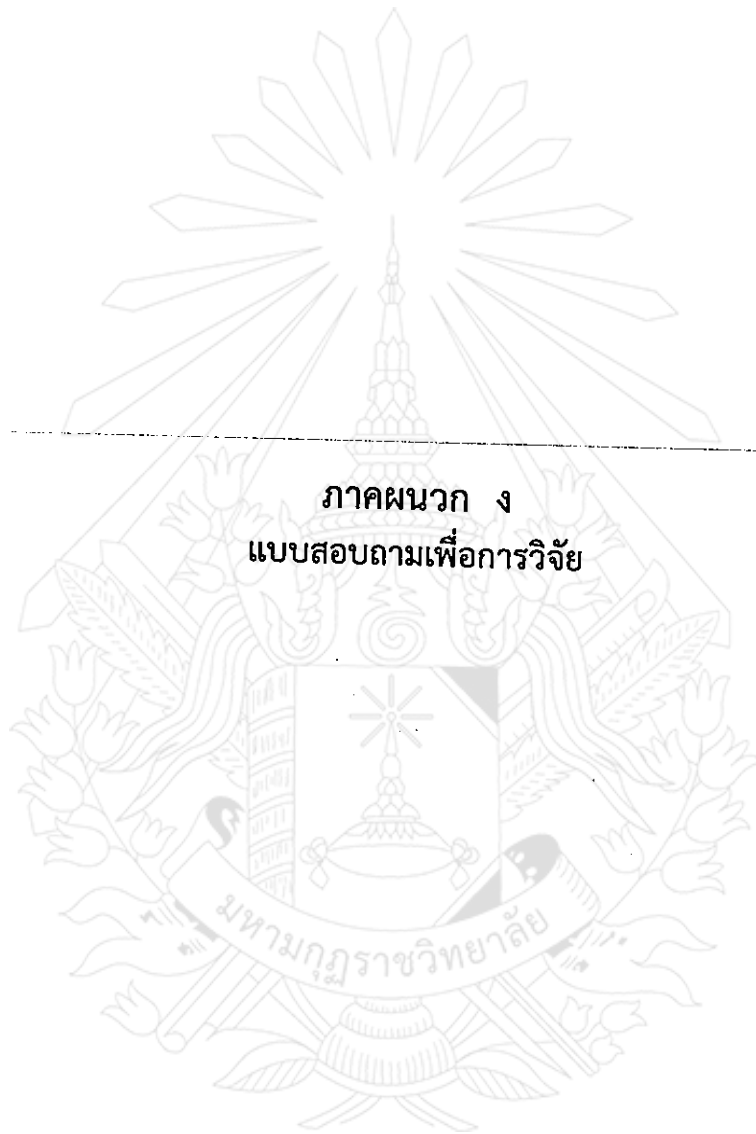
ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ





ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลต่างๆ ที่ศึกษานี้เป็นการศึกษาในเชิงวิชาการ จะไม่มีผลกระทบในทางลบแก่ท่านผู้ให้ข้อมูลแต่ประการใด จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริง หวังไว้ว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

แบบสอบถามมี ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย สาม ด้าน คือ ๑) ด้านสถานที่ให้บริการ ๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคามขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาววิชน สิมศิริวัฒน์

นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

๑. เพศ

() ชาย

() หญิง

๒. อายุ

() ต่ำกว่า ๔๐ ปี

() ๔๐- ๕๐ ปี

() เกิน ๕๐ ปี

๓. อาชีพ

() เกษตรกรรม

() ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

() อื่นๆ ระบุ.....

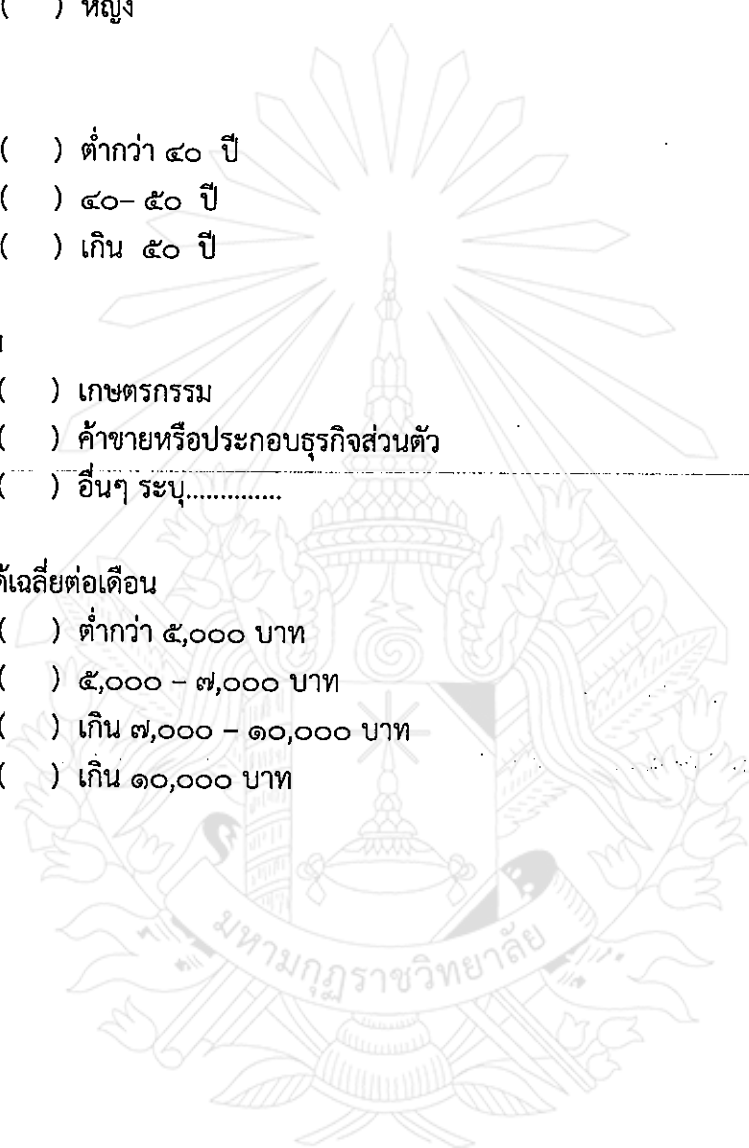
๔. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท

() ๕,๐๐๐ - ๗,๐๐๐ บาท

() เกิน ๗,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท

() เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท



ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
(โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับการความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว)

| ข้อที่ | ด้านสถานที่ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑ | อบต.ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมท่านสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกรวดเร็วเพียงใด | | | | | |
| ๒ | อบต.มีสถานที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสมเพียงใด | | | | | |
| ๓ | อบต.จัดบริเวณภายในสำนักงานการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อยเพียงใด | | | | | |
| ๔ | อบต.มีการจัดสำนักงานให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นสัดส่วน มีความเหมาะสมทำให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่ายเพียงใด | | | | | |
| ๕ | ความกว้างภายในสำนักงานเหมาะกับการให้บริการจัดเก็บภาษีเพียงใด | | | | | |
| ๖ | อบต.จัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอและเหมาะสมเพียงใด | | | | | |
| ๗ | อบต.การจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาด หนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สำหรับผู้มาติดต่อราชการเพียงใด | | | | | |
| ๘ | อบต.มีการจัดทำป้ายบอกทางสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้มองเห็นชัดเจนเพียงใด | | | | | |
| ๙ | อบต.มีบริเวณภายนอกที่สะอาดและสวยงาม ารอากาศที่ถ่ายเทสะดวกและมีบรรยากาศร่มรื่นเพียงใด | | | | | |
| ๑๐ | อบต.มีห้องน้ำให้บริการที่สะอาด เป็นสัดส่วนเพียงพอต่อการให้บริการเพียงใด | | | | | |

| ข้อที่ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑ | อบต.มีการจัดทำป้ายบอก ขั้นตอน หลักฐาน การขอรับบริการของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินชัดเจนเพียงใด | | | | | |
| ๒ | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวเพียงใด | | | | | |
| ๓ | การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เหมาะสมเพียงใด | | | | | |
| ๔ | อบต.มีการจัดระบบการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ชัดเจนและเป็นไปตามระเบียบเพียงใด | | | | | |
| ๕ | อบต.มีความชัดเจนในทุกขั้นตอนการให้บริการเพียงใด | | | | | |
| ๖ | อบต.มีการให้บริการชำระภาษีนอกพื้นที่ของอบต. สะดวกและรวดเร็วเพียงใด | | | | | |
| ๗ | ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง) มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันเพียงใด | | | | | |
| ๘ | ท่านได้รับความสะดวกจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนเพียงใด | | | | | |
| ๙ | อบต.มีการกำหนดระยะเวลาให้บริการเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเพียงใด | | | | | |
| ๑๐ | อบต.มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการให้บริการเพียงใด | | | | | |
| ๑๑ | อบต.มีการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินเพียงใด | | | | | |
| ๑๒ | อบต.มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษี เป็นระยะและทั่วถึงเพียงใด | | | | | |
| ๑๓ | อบต.มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินทั่วถึงทุกหมู่บ้านเพียงใด | | | | | |

| ข้อที่ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑ | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาสุภาพอัธยาศัยดีเพียงใด | | | | | |
| ๒ | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการเพียงใด | | | | | |
| ๓ | เจ้าหน้าที่รอต้อนรับและให้บริการรับชำระภาษีตลอดเวลา และปฏิบัติงานตรงตามเวลาเพียงใด | | | | | |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติเพียงใด | | | | | |
| ๕ | ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบเพียงใด | | | | | |
| ๖ | เจ้าหน้าที่มีความสนใจและใส่ใจในงานที่ปฏิบัติ และจัดลำดับการให้บริการทำให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วเพียงใด | | | | | |
| ๗ | เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องในการรับ - จ่ายเงินเพียงใด | | | | | |
| ๘ | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้เพียงใด | | | | | |
| ๙ | เจ้าหน้าที่อธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน / การเตรียมเอกสาร / การคิดคำนวณภาษีเพียงใด | | | | | |
| ๑๐ | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างเมื่อท่านมีข้อสงสัยในเรื่องที่ติดต่อเพียงใด | | | | | |
| ๑๑ | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้ และรับฟังความคิดเห็นของท่านเพียงใด | | | | | |
| ๑๒ | เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการตอบคำถามและเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพียงใด | | | | | |

ส่วนที่ ๓ เป็นข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
 โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
 เพื่อให้การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช
 จังหวัดมหาสารคาม มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ขอความกรุณาเขียนข้อความเสนอแนะเพิ่มเติมในช่องว่างให้
 ครบถ้วนทั้งสามด้าน

๑) ด้านสถานที่ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

๒) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

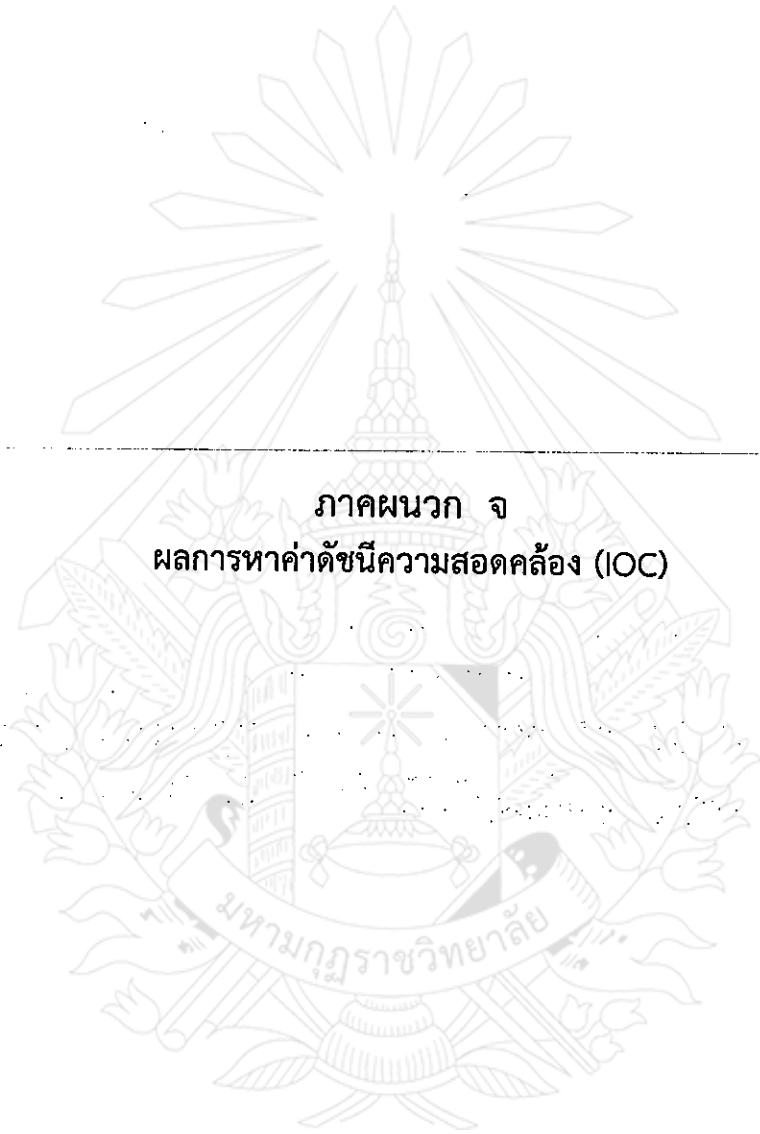
.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

มหาสารคามวิทยาลัย



ภาคผนวก จ
ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

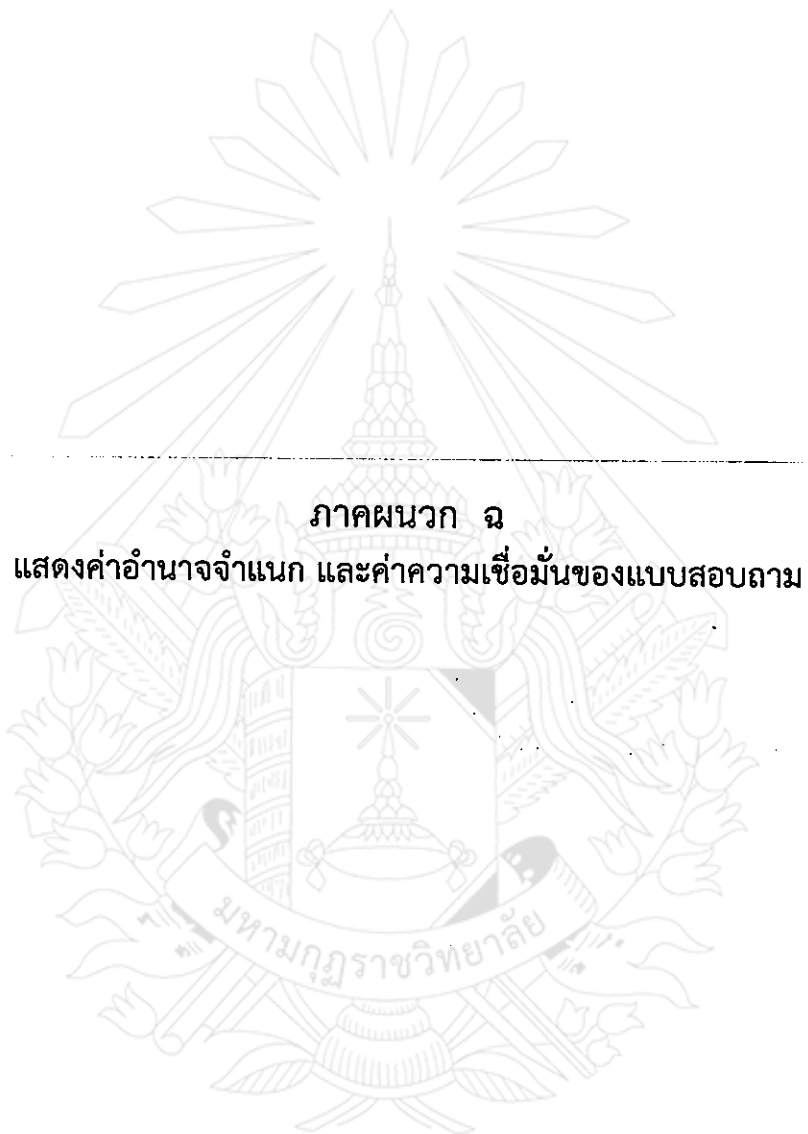
ผลการแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบสอบถาม ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

| ข้อที่ | ด้านสถานที่ให้บริการ | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC | สรุป |
|--------|---|-------------------------|---------|---------|---------|------|
| | | คนที่ ๑ | คนที่ ๒ | คนที่ ๓ | | |
| ๑ | อบต.ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมท่านสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวกรวดเร็วเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๒ | อบต.มีสถานที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสมเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๓ | อบต.จัดบริเวณภายในสำนักงานการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อยเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๔ | อบต.มีการจัดสำนักงานให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินเป็นสัดส่วน มีความเหมาะสมทำให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่ายเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๕ | ความกว้างภายในสำนักงานเหมาะกับการให้บริการจัดเก็บภาษีเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๖ | อบต.จัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอและเหมาะสมเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๗ | อบต.การจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาด หนังสือพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ สำหรับผู้มาติดต่อราชการเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๘ | อบต.มีการจัดทำป้ายบอกทางสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้มองเห็นชัดเจนเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๙ | อบต.มีบริเวณภายนอกที่สะอาดและสวยงาม รอากาศที่ถ่ายเทสะดวกและมีบรรยากาศร่มรื่นเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๑๐ | อบต.มีห้องน้ำให้บริการที่สะอาด เป็นสัดส่วนเพียงพอต่อการให้บริการเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |

| ข้อที่ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC | สรุป |
|--------|---|-------------------------|---------|---------|---------|------|
| | | คนที่ ๑ | คนที่ ๒ | คนที่ ๓ | | |
| ๑ | อบต.มีการจัดทำป้ายบอก ขั้นตอน หลักฐาน การขอรับบริการของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินชัดเจนเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๒ | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๓ | การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เหมาะสมเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๔ | อบต.มีการจัดระบบการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ชัดเจนและเป็นไปตามระเบียบเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๕ | อบต.มีความชัดเจนในทุกขั้นตอนการให้บริการเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๖ | อบต.มีการให้บริการชำระภาษีนอกพื้นที่ของ อบต. สะดวกและรวดเร็วเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๗ | ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลัง) มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๘ | ท่านได้รับความสะดวกจากการให้บริการแต่ละขั้นตอนเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๙ | อบต.มีการกำหนดระยะเวลาให้บริการเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๑๐ | อบต.มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการให้บริการเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๑๑ | อบต.มีการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการสอดคล้องกับความต้องการของผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๑๒ | อบต.มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการชำระภาษี เป็นระยะและทั่วถึงเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๑๓ | อบต.มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินทั่วถึงทุกหมู่บ้านเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |

| ข้อที่ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ | | | ค่า IOC | สรุป |
|--------|--|-------------------------|---------|---------|---------|------|
| | | คนที่ ๑ | คนที่ ๒ | คนที่ ๓ | | |
| ๑ | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาสุภาพอภัยยาศัยดี เพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๒ | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๓ | เจ้าหน้าที่รอด้อนรับและให้บริการรับชำระภาษีตลอดเวลา และปฏิบัติงานตรงตามเวลาเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๔ | เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๕ | ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๖ | เจ้าหน้าที่มีความสนใจและใส่ใจในงานที่ปฏิบัติ และจัดลำดับการให้บริการทำให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๗ | เจ้าหน้าที่มีความถูกต้องในการรับ - จ่ายเงินเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | | ๑ |
| ๘ | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้เพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๙ | เจ้าหน้าที่อธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน / การเตรียมเอกสาร / การคิดคำนวณภาษีเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๑๐ | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างกระจ่างเมื่อท่านมีข้อสงสัยในเรื่องที่ติดต่อเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๑๑ | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้ และรับฟังความคิดเห็นของท่านเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |
| ๑๒ | เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการตอบคำถามและเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพียงใด | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑ |



ภาคผนวก ฉ
แสดงค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แสดงค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก | ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก |
|---|---------------|-----|---------------|
| ๑. | .๘๖๗ | ๑๙ | .๘๗๕ |
| ๒. | .๖๓๖ | ๒๐. | .๔๓๐ |
| ๓. | .๙๗๕ | ๒๑. | .๖๓๖ |
| ๔. | .๗๔๗ | ๒๒. | .๙๔๕ |
| ๕. | .๔๓๐ | ๒๓. | .๗๔๗ |
| ๖. | .๘๗๕ | ๒๔. | .๘๖๗ |
| ๗. | .๗๗๖ | ๒๕. | .๖๓๖ |
| ๘. | .๔๗๓ | ๒๖. | .๘๗๕ |
| ๙. | .๓๔๔ | ๒๗. | .๓๐๘ |
| ๑๐. | .๘๗๕ | ๒๘. | .๖๖๙ |
| ๑๑. | .๖๓๖ | ๒๙. | .๘๗๕ |
| ๑๒. | .๖๓๖ | ๓๐. | .๒๘๐ |
| ๑๓. | .๙๔๕ | ๓๑. | .๘๖๗ |
| ๑๔. | .๗๔๗ | ๓๒. | .๖๓๖ |
| ๑๕. | .๔๓๐ | ๓๓. | .๙๔๕ |
| ๑๖. | .๘๗๕ | ๓๔. | .๘๖๗ |
| ๑๗. | .๘๗๕ | ๓๕. | .๖๓๖ |
| ๑๘. | .๔๓๐ | | |
| ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .๙๗๓ | | | |

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล : นางสาววิชน สิมศิริวัฒน์
- วัน / เดือน / ปีเกิด : ๒๑ เมษายน ๒๕๑๙
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๑๗ หมู่ ๔ ตำบลยางสีสุราช อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
- วุฒิการศึกษา : ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการเงินการธนาคาร
- สถานที่ทำงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลยางสีสุราช
- ตำแหน่ง : นักวิชาการเงินและบัญชี

