



ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

จิตรตา จอมคำสิงห์

สารนิพนธ์ชั้นปริญญาตรี สาขาหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตราจารย์บัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พุทธศักราช ๒๕๕๒

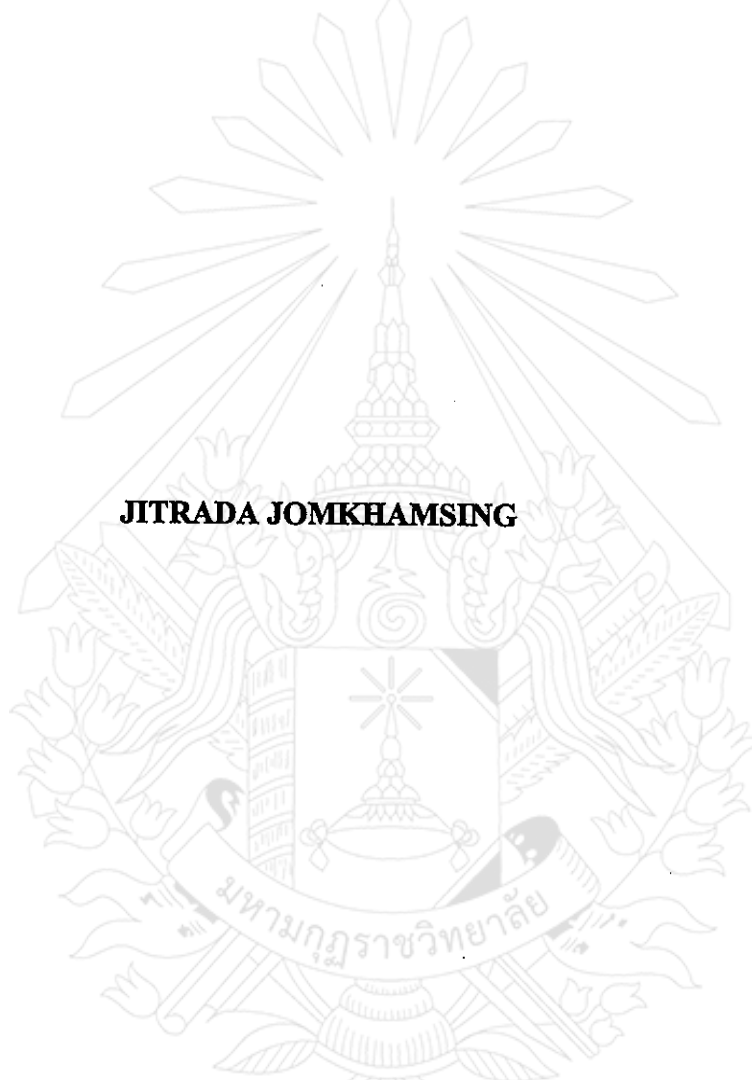
ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 14c641

**CITIZENS' OPINIONS ON PROVIDING TAX COLLECTION
SERVICES OF TAMBON SELAPHUM MUNICIPALITY,
SELAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE**



JITRADA JOMKHAMSING

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

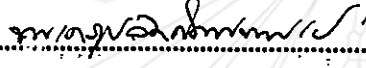
GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY


B.E.2552 (2009)


หัวข้อสารนิพนธ์ : ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ
เทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา : จิตรดา จอมคำสิงห์
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ไพรัช พันชมภู
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชั้น วิไลไพร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))

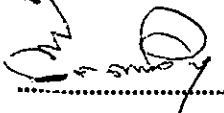
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.ไพรัช พันชมภู)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชั้น วิไลไพร)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(ดร. สุรสิทธิ์ ไกรสิน)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

Thematic Title : Citizens' Opinions on Providing Tax Collection Services of Tambon Selaphum Municipality, Selamhum District, Roi Et Province

Student's Name : Jitrada Jomkhamsing

Department : Government

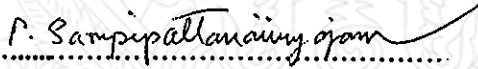
Advisor : Dr. Phairat Phuenchomphoo

Co-Advisor : Asst Prof. Chuen Wilaiphrai

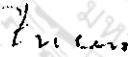
Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree



.....
Dean of Graduate School
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))

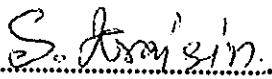
Thematic Committee


.....
Chairman
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))


.....
Advisor
(Dr. Phairat Phuenchomphoo)


.....
Co-Advisor
(Asst Prof. Chuen Wilaiphrai)


.....
Member
(Asst. (Emeritus) Prof. Dr. Sukit Chaimusik)


.....
Member
(Dr. Surasit Kaisin)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา	: จิตรดา จอมคำสิงห์
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ไพรัช พันชมภู
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชั้น วิไลไพร
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๒

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประเภทการเสียภาษี ต่างกัน และ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๓๑๓ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .๘๖ ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé's Method) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนเห็นด้วยทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากจากสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ และประเภทการเสียบายีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่สูงไปหาต่ำตามอันดับแรก คือ ควรเพิ่มเครื่องมือ และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ในระบบการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่เคาร์เตอร์ประชาสัมพันธ์ด้านหน้าและควรติดประกาศเรื่องระเบียบ และหลักเกณฑ์การเสียบายี ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ



Thematic Title : **Cctizens' Opinions on Providng Tax Collection Services of Tambon Selaphum Municipatty, Selaphum Distries, Roi Et Province**

Student's Name : **Jitrada Jomrhamsiang**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Phairat Phuenchomphoo**

Co-Advisor : **Asst Prof.Chuen Wilaiphrai**

Academic Year : **B.E. 2552 (2009)**

ABSTRACT

The thematic paper's objectives were as follows : 1) explore residents' opinions on tax collecting services of Tambon Selaphum Municipality in Roi Et province's Selaphum district, 2) compare their opinions on providing its tax collecting services classified according to difference over tax payers' genders, education backgrounds and categories of tax payers and, 3) look into their recommendations for rendering its tax collecting services. The sampling group comprised 313 tax payers in its authorized area. The instrument used for the research was the questionnaire with rating scales and its reliability at 0.90. The data were analyzed by making use of the ready-made computer programme. Statistics utilized for the research encompassed: percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research's results were found as follows:

Residents' opinions on tax collecting services of Tambon Selaphum Municipality were agreeable in the overall aspect. Considering a single aspect, it was found that they agreed to every aspect in descending order, namely information provision, service clerks, premises, regulations and steps and systems of rendering its services.

The comparative results of residents' opinions on its tax collecting services indicated that residents with difference of their ages and the category of tax payers had their identical opinions, which did not conform to the hypothesis established; whereas those with difference of their ages were of different opinions, which coincided with the hypothesis established.

Recommendations for providing its tax collecting services in descending order for the first three priorities were that the increase of up-to-date equipment and technological accessories should

be brought into sue in its service systems, a public relations clerk recruited at the reception office, and regulations, criteria of paying taxes posted on the notice boards all over its service areas.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” สำเร็จลงได้เพราะผู้วิจัยได้รับเมตตาอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่านที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการเขียนสารนิพนธ์ ให้กำลังใจและอุปถัมภ์ ด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบคุณ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ที่ได้เปิดสอนหลักสูตร ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ทำให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาสได้ศึกษา

ขอขอบคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู อาจารย์ที่ปรึกษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชิน วิไลไพโร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่เมตตาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์

กราบของพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก และ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่เมตตาตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงเนื้อหา แก้ข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่มีจนสารนิพนธ์สำเร็จลงด้วยความสมบูรณ์เรียบร้อย

ขอขอบคุณ ดร.ธงชัย ธรราชู ดร.ประพิศ โบราณมูล นายรณยุทธ หอมหวล ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย ที่เมตตาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการทำเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอโน้มระลึกถึงพระคุณของบิดามารดา ที่ได้เลี้ยงดูอบรมข้าพเจ้าเป็นอย่างดี ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน และขอขอบคุณกำลังใจจากเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ นักศึกษาปริญญาโทรัฐศาสตร์การปกครองทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ หากสารนิพนธ์ฉบับนี้ มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอกราบอภัยมา ณ โอกาสนี้

จิตรดา จอมคำสิงห์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพประกอบ	ด
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย	๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	๖
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๓
๒.๓ เอกสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร	๓๐
๒.๔ โครงสร้างรายได้เทศบาล	๔๐
๒.๕ เอกสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๕๐
๒.๖ สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	๕๕
๒.๗ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๗
๒.๘ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๖๐

	๗
	หน้า
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๖๒
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๒
๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๖๓
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๓
๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๖๔
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๕
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๖
๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๖๗
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๐
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๐
๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๐
๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๑
ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	๗๑
ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	๗๓
ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของ ประชาชน ที่มีเพศ อายุ และประเภทของการเสียภาษี ที่ต่างกัน	๘๐
ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาล ตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	๑๐๑
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๐๓
๕.๑ สรุปผล	๑๐๓
๕.๒ อภิปรายผล	๑๐๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๑๑
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๑๑
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๑๑๒

๗

บรรณานุกรม

๑๑๓

ภาคผนวก

๑๑๘

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

๑๑๙

ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

๑๒๑

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

๑๒๕

ภาคผนวก ง แบบสอบถาม

๑๒๗

ประวัติผู้วิจัย

๑๓๕



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง	๖๓
ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	๗๑
ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	๗๒
ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการเสียภาษี	๗๒
ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้าน	๗๓
ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	๗๔
ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	๗๕
ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	๗๖
ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมและรายข้อ	๗๗
ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการโดยรวมและรายข้อ	๗๘
ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	๘๐

- ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ จำแนกตามประเภทการเสียภาษี ๑๐๐
- ตารางที่ ๔.๔๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทการเสียภาษี ๑๐๐
- ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๑๐๑



สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ ๒.๑ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น โดยระบบเทศบาลนับว่าเป็นการปกครอง ที่มีประสิทธิภาพที่ดีวิธีหนึ่ง เพราะเทศบาลเป็นหน่วยการบริการท้องถิ่น ที่เก่าแก่ของไทยมีวิวัฒนาการสืบต่อกันมาช้านานมากที่สุดและยังคงใช้อยู่ทุกวันนี้ ประชาชนสนใจและคุ้นเคยมากที่สุดอีกทั้งรัฐบาลหลายยุคหลายสมัย เห็นถึงความสำคัญของเทศบาลเสมอมาส่วนหนึ่ง เห็นได้จากการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายหลักของเทศบาลคือพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๕๖ จำนวนหลายฉบับนอกจากนี้แล้วเทศบาล ยังเป็นสถานที่ฝึกหัดหรือปูพื้นฐานการเมืองการปกครอง การบริหารและการจัดการของประชาชนเป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะแบ่งเบาภาระของรัฐบาลโดยให้ประชาชนบริหารงานกันเอง และเป็น ที่คาดหวังกันว่า การบริหารและการจัดการของเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมืองน่าจะดูแนวโน้มนั้นที่แตกต่างจากอดีต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนในเรื่องการให้บริการสาธารณะ ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว คล่องตัว ใกล้เคียง หัวถึง ไปถึงใสรตรวจสอบได้และสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน^๑

เทศบาลตำบลเสลภูมิ ตั้งอยู่ในอำเภอเสลภูมิ ในท้องที่ของตำบลกลาง ตำบลขวัญเมือง และ บางส่วนของตำบลนาเมือง มีพื้นที่ ๓๓.๑๕ ตารางกิโลเมตร ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดร้อยเอ็ด โดยตั้งอยู่ห่างจากที่ตั้งจังหวัดร้อยเอ็ด ๓๒ กิโลเมตร มีระยะทางห่างจากกรุงเทพมหานคร ๕๕๖ กิโลเมตร ประชากรในเขตเทศบาล มีลักษณะอาศัยอยู่กันแบบกระจุกตัวเป็นกลุ่มหรือเป็น ชุมชนขนาดใหญ่จึงมีความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันประกอบอาชีพหลายประเภท เช่น อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพทำนา ทำสวน อาชีพค้าขายและรับจ้างทั่วไป นอกจากนี้แล้วประชากร แถบแม่น้ำชียังมีการทำประมงน้ำจืดและการทำปศุสัตว์ ซึ่งเกษตรกรจะทำการผลิตทั้งเพื่อการ บริโภคในครัวเรือนและส่งขายภายในท้องถิ่นหรือบริเวณใกล้เคียง

^๑สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ, **การพัฒนาประสิทธิภาพในการ บริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิมพ์อักษร, ๒๕๓๗), หน้า ๑๗.

เทศบาลตำบลเสลภูมิมีภารกิจที่มุ่งเน้นเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นทุก ๆ ด้าน ให้บริการสาธารณะ การพัฒนาภายในชุมชนเทศบาลฯ ตลอดจนให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อการพัฒนาบ้านเมือง โดยมีวิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลตำบลเสลภูมิ ไว้ดังนี้ “มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจให้มั่นคง ส่งเสริมการท่องเที่ยว สืบสานวัฒนธรรม นำคุณภาพชีวิตดีถ้วนหน้า พัฒนาการบริหารและบริการสู่เมืองน่าอยู่” ดังนั้นในการบริหารงบประมาณของเทศบาล หากเทศบาลมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ก็จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป จากการสังเกตและประสบการณ์ในการทำงานของผู้วิจัยพบว่าผู้มาเสียภาษีหรือผู้ใช้บริการพบปัญหาต่าง ๆ หลายประการด้วยกัน เช่น เวลาที่ให้บริการแต่ละรายใช้เวลานานเกินไปกฎระเบียบ ข้อบังคับมีมากเกินไป เมื่อมีผู้มาเสียภาษีบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ และไม่มีผู้ใดทำหน้าที่แทนได้ เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ระยะเวลาที่เปิดให้ใช้บริการมีจำกัด เป็นต้นและในขณะเดียวกัน ผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้กับหน่วยราชการไม่ว่าจะเป็นสรรพากร กรมสรรพสามิตหรือเทศบาล มักจะมีความพยายามที่จะไม่เสียภาษีหรือเสียภาษีในจำนวนที่น้อยที่สุด

ด้วยเหตุผลในเบื้องต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นนักเทศบาลตำบลเสลภูมิและปฏิบัติงานในส่วนของการจัดเก็บภาษีจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และรวบรวมปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการเสียภาษี เพื่อที่จะนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีและ การให้บริการของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและการบริหารงานการจัดเก็บภาษีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประเภทของการเสียภาษี ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนผู้เสียภาษีที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๓ ประชาชนผู้เสียภาษีที่มีประเภทของการเสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งออกเป็น ผู้เสียภาษีโรงเรือน จำนวน ๓๕๕ คน ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑,๑๐๐ คน และผู้เสียภาษีป้าย จำนวน ๒๕๐ คน รวมทั้งหมด จำนวน ๑,๗๕๕ คน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๕ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านสถานที่ให้บริการ
- ๒) ด้านระบบการให้บริการ
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- ๔) ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร
- ๕) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๒ ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๒

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประเภทของการเสียภาษี ต่างกัน

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๔ ทำให้สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการงานจัดเก็บภาษีและ การให้บริการของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ ที่เป็นจริง ความคิดเห็นอาจจะเป็น ไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการของงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๕ ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ

๑) **ด้านสถานที่ให้บริการ** หมายถึง สถานที่ให้บริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีความเหมาะสม ความสะดวก สถานที่เพียงพอต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ

๒) **ด้านระบบการให้บริการ** หมายถึง ระบบการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี การให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

๓) **ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ** หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เช่น บุคลิกภาพ กิริยาจา ลี หน้า ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น การมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

๔) **ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารเรื่องภาษี การจัดเก็บภาษี การประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาการเสียภาษี การจัดทำเอกสารแนะนำขั้นตอนการเสียภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๕) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการการจัดเก็บภาษี อัตราการจัดเก็บภาษี การกำหนดระยะเวลาในการชำระภาษี อัตราค่าธรรมเนียมของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีรายชื่อในบัญชีรายชื่อได้เกณฑ์ ค้างรับ (แบบ ก.ค. ๑) ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ภาษี หมายถึง ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ที่จัดเก็บจาก โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๑ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานของประชาชนผู้เสียภาษีและมาขอรับบริการชำระภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ฉบับนี้ โดยแบ่งออกเป็น เพศ อายุ และประเภทของการเสียภาษี

๑. เพศ หมายถึง เพศผู้ที่ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น ๒ เพศ คือ ๑) เพศชายและ ๒) เพศหญิง

๒. อายุ หมายถึง อายุจริงของผู้ที่ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้โดยแบ่งออกเป็น

- ๑) อายุระหว่าง ๒๐-๓๕ ปี
- ๒) เกิน ๓๕-๔๕ ปี
- ๓) เกิน ๔๕-๕๕ ปี
- ๔) เกิน ๕๕ ปี

๓. ประเภทของการเสียภาษี ประเภทของการเสียภาษีของผู้ที่ตอบแบบสอบถามสารนิพนธ์ฉบับนี้ โดยแบ่งออกเป็น ๑) ภาษีโรงเรือน ๒) ภาษีบำรุงท้องที่ และ ๓) ภาษีป้าย

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวม แนวคิดทฤษฎี และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ เอกสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร
- ๒.๔ โครงสร้างรายได้เทศบาล
- ๒.๕ เอกสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- ๒.๖ สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- ๒.๗ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๘ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

๒.๑.๑ ความหมายของความคิดเห็น

ชาติชาย โทณูสินธิติ ให้ความหมายว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลใน อันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม (Circumstances) ต่าง ๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของ บุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง”

สมยศ อักษร ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ ดังนี้ พจนานุกรมศัพท์สังคม วิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่า เป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็

ตาม และอีกความหมายหนึ่ง คือ ทรศนะ หรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหา หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง^๒

พจนานุกรมเวบสเตอร์ (Webster) ได้สรุปไว้ว่า ความคิดเห็น ไว้ว่า เป็นความเชื่อที่ไม่ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้ที่แท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่ามันจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้^๓

สุพัตรา สุภาพ กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะการพูดหรือการเรียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้^๔

เรืองเวทย์ แสงรัตน ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้^๕

สงวน สหิทธิเลิศอรุณ กล่าวว่าความคิดเห็น คือ “การแสดงออกซึ่งวิจารณ์ที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และทัศนคติ (Attitude) ของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติแสดงความรู้สึกทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งอาจสรุปความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ดังนี้”^๖

^๒ สมยศ อักษร, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๒.

^๓ Webster, **Webster' New York Dictionary**, อ้างถึงใน สวัสดิ์ นาสมฝัน, “ความคิดเห็นของผู้ต้องขังที่มีต่อการปฏิบัติงานจำเนกลักษณะผู้ต้องขังเรือนจำกลางขอนแก่น”, **วารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๕๐, หน้า ๖.

^๔ สุพัตรา สุภาพ, **ปัญหาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๕), หน้า ๑๓๒.

^๕ เรืองเวทย์ แสงรัตน, “ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหาร เกี่ยวกับอัตราการเพิ่มประชากรของประเทศไทย”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๒๒, หน้า ๒๐.

^๖ สงวน สหิทธิเลิศอรุณ, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒), หน้า ๙๒-๙๓.

เฉลิมพล พลวัน กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมากลางความเห็นอาจจะ เป็นไปในลักษณะเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่และปัจจัยที่มีผล ต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้นประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๆ คือ ความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม^๑

พจนานุกรมสังคมวิทยา ราชบัณฑิตยสถาน ได้บัญญัติคำว่า ความคิดเห็นซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

๑) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัย หลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

๒) ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

๓) คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็น มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า ทัศนคติ ซึ่งมีคำ อธิบายไว้ว่า คือ แนวโน้มที่ บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือเป็นปฏิปักษ์ ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคนแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งสอดคล้องกับ ความรู้สึกภายในของตน และการแสดงความคิดเห็นนี้ อาจได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหรือไม่ก็ได้^๒

สงวน สิทธิเลิศอรุณ กล่าวว่า “ความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัว ของบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน และ การติดต่อกันระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการสังคมการที่ได้รับจากการศึกษามาเป็น เวลานานหลายปี จะเป็นรากฐานในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ”^๓

บุญเรียง ขจรศิลป์ กล่าวว่า “ความคิดเห็น เป็นการแสดงความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลแต่ ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งนั้นอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ จาก

^๑เฉลิมพล พลวัน, “ความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอ เคลื่อนที่ : ศึกษากรณีเฉพาะข้าราชการจังหวัดสุรินทร์”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), ๒๕๒๗, หน้า ๑๒.

^๒ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมสังคมวิทยา**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๒), หน้า ๒๔๖.

^๓สงวน สิทธิเลิศอรุณ, **จิตวิทยาสังคม**, อ่างแล้ว, หน้า ๕.

การใช้สติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นส่วนช่วยในการแสดง ความเห็นซึ่งอาจเป็นการพูดหรือเขียน อาจถูกต้องและได้รับการยอมรับหรือไม่ก็ได้ ความคิดเห็นจึง ไม่ถาวร และมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา สถานการณ์ หรือมีข้อเท็จจริงปรากฏขึ้นมา^{๑๑}

ชาญชัย เทียนชัย ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม เป็น เครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา การแสดงความคิดเห็นอาจจะเป็นไปทาง เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในสิ่งนั้น ก็ได้และปัจจัยที่มี ผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น ประกอบด้วยสิ่ง สำคัญ ๆ คือ ภูมิหลัง ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมจากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของ ความคิดเห็นสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล การเล็งดู พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน และการติดต่อระหว่างบุคคลอื่น เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้แต่ละ บุคคลมีความคิดเห็นเป็นของตนเองซึ่งอาจสอดคล้องหรือขัดแย้งกับผู้อื่น สถานการณ์ที่แตกต่าง ออกไปของแต่ละบุคคลย่อมมีผลกระทบต่อความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ความคิดเห็นของแต่ละ บุคคลต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ อาจเปลี่ยนแปลงไปโดยปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมและเวลา ความคิด เห็นของแต่ละบุคคลจะส่งผลต่อการประเมินสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ และการแสดงออกต่อ เหตุการณ์นั้น ความคิดเห็นจึงเปรียบเสมือนความเชื่อ ความนึกคิดของแต่ละบุคคลซึ่งมีขอบข่าย กว้างกว่าความรู้เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า แต่ความคิดเห็นเกิดขึ้นจาก ประสบการณ์ในทุก ๆ ด้านของแต่ละบุคคล โดยอาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาเมื่อเวลาผ่านไป หรือบุคคลนั้นมีประสบการณ์ในชีวิตมากขึ้น นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจไม่สามารถพิสูจน์ได้ ด้วยหลักฐาน หากแต่เป็นการนำประสบการณ์ที่มีอยู่มาใช้อ้างอิง^{๑๒}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของ ข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ ที่ เป็นจริง ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้

๒.๑.๒ ความสำคัญของความคิดเห็น

เบตท์ (Best) กล่าวว่า ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การซักถาม สอบถาม บันทึกไว้ และรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง Best ได้เสนอแนะว่า...วิธีที่

^{๑๑}บุญเรียง ขจรศิลป์, **วิจัยทางการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๔), หน้า ๘.

^{๑๒}ชาญชัย เทียนชัย, **จิตวิทยาการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑), หน้า ๒๗.

ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่า ความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นใด และจะได้สามารถทำตามข้อคิดเห็นที่วัดออกมาได้ จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ ในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป...^{๑๖}

๒.๑.๓ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสิ่งเดียวกันจึงไม่จำเป็นจะต้องคล้ายคลึงหรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวคิดเอาไว้ สรุปได้ดังนี้

ฟอสเตอร์ (Foster) อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นด้วยกัน ๒ ประการ คือ

๑) ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ ต่อบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือพิมพ์ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือเป็นประสบการณ์อ้อม

๒) ค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นต่อสิ่งเดียวกันต่างกัน^{๑๗}

ออสแคมป์ (Oskamp) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งประกอบด้วย

๑) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยที่มักจะไม่มีผลพุดถึงมากนัก ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางพันธุกรรมจะมีผลต่อความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะทำให้มีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้

๒) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ การที่บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการกระทำ หรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ด้วยตัวเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

^{๑๖} John W. Best., **Research in Education**, อังโน จาร์อง เงินดี, **จิตวิทยาสังคม**, (กรุงเทพมหานคร :ภาคจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๔), หน้า ๘.

^{๑๗} Foster, Charles R., **Psychology for Life Today**, อังโน บุญเรียง ขจรศิลป์, **วิทยาการศึกษ**, อังแล้ว, หน้า ๓๔.

๓) อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลได้รับจากการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่ และครอบครัว ทำให้เด็กได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการ ทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ

๔) เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากเพราะบุคคลต้องมี สังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นเจตคติและความคิดเห็นต่าง ๆ ของกลุ่ม จะได้รับการถ่ายทอดสู่ ตัวบุคคล

๕) สื่อมวลชน เป็น การที่บุคคลได้รับ ข่าวสาร ความคิดเห็น หรือเจตคติต่าง ๆ จาก สื่อต่าง ๆ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น ความรู้สึกเป็นไปตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ^{๑๔}

กาญจนา เคนทวาย ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดเจตคติหรือความคิดเห็นไว้ ๒ ประการ คือ

๑) ประสบการณ์ ความคิดเห็น หรือเจตคติจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น คู่คนเคย หรือ ได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

๒) ระบบค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมแตกต่างกัน ดังนั้นจึงอาจมีความ คิดเห็นที่แตกต่างกัน^{๑๕}

สงวน สิทธิเลิศอรุณ ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้ บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ

๑) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

๑.๑ ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของ อวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

๑.๒ ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็นและ การศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็น ในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

๑.๓ ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการ เรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

^{๑๔}Oskamp, S., **Attides and Opinions**, อ้างใน สงวน สิทธิเลิศอรุณ, **จิตวิทยาสังคม**, อ้างแล้ว , หน้า ๑๕.

^{๑๕}กาญจนา เคนทวาย, “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๕, หน้า ๕.

๑.๔ ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

๒) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

๒.๑ สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

๒.๒ กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้นซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

๒.๓ ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้ เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันจากแนวคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าแต่ละบุคคลได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไปในทำนองเดียวกัน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความคิดเห็นของบุคคลแตกต่างกันออกไป เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมจะได้รับมาในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคคลอาจมีความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไปได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ข้อเท็จจริง การติดต่อสัมพันธ์ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นเป็นอยู่หรือได้ประสบมา ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้^{๑๖}

๒.๑.๔ การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นของบุคคลสามารถวัดได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันทั่วไป คือ การใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ Best (1977) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกความคิดเห็น คือ การแสดงด้วยร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะได้ทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

ชาติชาย โทณสินธิติ ได้ให้ความเห็นว่าการวัดความคิดเห็นจากการตรวจเอกสารเกี่ยวกับความคิดเห็น สรุป ได้ว่า ความคิดเห็นกับเจตคติเป็นสิ่งที่คล้ายกันหรือคล้ายตากัน เพราะความคิดเห็น คือ การแสดงออกของเจตคติ ดังนั้นการวัดเจตคติก็สามารถใช้วัดความคิดเห็นได้เช่นเดียวกัน^{๑๗}

สรุปได้ว่าการที่เราทราบถึงความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเราต้องมีเครื่องมือวัดที่เชื่อถือได้ เนื่องจากความคิดเห็นของบุคคล เป็นสิ่งที่ได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติ ดังนั้นการวัด

^{๑๖} สงวน สิทธิเลิศอรุณ, **จิตวิทยาสังคม**, อ่างแล้ว, หน้า ๑๒ - ๑๓.

^{๑๗} ชาติชาย โทณสินธิติ, **จิตวิทยาการศึกษา**, อ่างแล้ว, หน้า ๑๑.

ความคิดเห็นจึงเป็นการวัดทัศนคตินั่นเอง เครื่องมือในการวัดทัศนคตินั้นมีอยู่หลายแบบแต่แบบที่นิยมใช้กันคือ แบบของ Likert Scale กล่าวคือ ซึ่งแบ่งน้ำหนักของความคิดเห็นออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

๒.๒ แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

งานด้านการบริการเป็นงานสำคัญที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์กร หรือบางทีคนส่วนใหญ่จะกล่าวว่า พนักงานทุกคนล้วนเป็นผู้ประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานขาย พนักงานสินเชื่อ พนักงานประจำสำนักงานที่มีหน้าที่สนับสนุนงานหลักขององค์กรก็ตาม ล้วนเป็นหน้าตาที่เชิดชูหรือพินเฟืองไม่ว่าผู้ที่ทำงานจะอยู่ในภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ล้วนเป็นหน้าที่เชิดชูหรือทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ด้วยกันทั้งนั้น และพนักงานที่มีความสำคัญที่สุดในจุดนี้ก็คือพนักงานที่ให้บริการนั่นเอง เพราะเป็นส่วนที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อของค์กรมากที่สุดและเป็นด่านแรกที่จะให้ผู้ติดต่อมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีผู้กล่าวถึงแนวคิดในด้านนี้ไว้จำนวนมาก ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ กล่าวว่า บริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

การบริการ คือ กระบวนการ/กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น

ในทางวิชาการ คำว่า “บริการ” หรือ Service ยังนิยามได้ว่า คือกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งที่ประเทืองหรือเอื้ออำนาจทางจิตวิทยา^{๔๔}

ตมิต ทัชฌกร กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของของผู้ใช้บริการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการ คือการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น

^{๔๔}วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์, **คุณภาพในการบริการ**, (กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๕), หน้า ๖.

ความสะดวกสบาย อธิษาศัยไมตรีเมื่อได้พิจารณาถึงการให้บริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ

ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน^{๑๕}

กุลธน ธนาพงศธร ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้”^{๑๖}

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง “กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่าการให้บริการ ต้องมีองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย”^{๑๗}

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ^{๑๘}

^{๑๕} สมิติ สัจฉกร, **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญู จำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓.

^{๑๖} กุลธน ธนาพงศธร, **การบริหารงานบุคคล**, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๒), หน้า ๘๓๖.

^{๑๗} พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล, **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ ๘-๑๕**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๒), หน้า ๒๕๕.

^{๑๘} ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒**, อ่างแล้ว, หน้า ๖๐๗.

วราพรรณ สันทัสนะโชค ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเองเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข”^{๒๓}

จินตนา บุญบงการ ได้ให้ความหมายของการบริการว่า “เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องสัมผัสได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจัดทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE”^{๒๔}

สมชาติ กิจบรรยง ระบุคำจำกัดความของ การบริการ ว่า “เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย ซึ่งความหมายได้มาจากการรวบรวมความคิดเห็นของบุคคลที่ปฏิบัติงานบริการต่าง ๆ”^{๒๕}

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ ได้ให้ความหมายการบริการ (Service) ไว้ว่า “เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงแรม โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ เป็นต้น”^{๒๖}

ศุภนิศัย โชครัตนชัย กล่าวว่า “การบริการ” เป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี

^{๒๓}วราพรรณ สันทัสนะโชค, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท”, **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๔๐, หน้า ๒๑.

^{๒๔}จินตนา บุญบงการ, **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมทปริ้นติ้ง, ๒๕๓๘), หน้า ๑๕.

^{๒๕}สมชาติ กิจบรรยง, **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๖), หน้า ๔๒.

^{๒๖}ศิริวรรณ เจริญรัตน์, **พฤติกรรมองค์กร**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๗๖.

เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว^{๒๖}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

๒.๒.๒ ลักษณะของการบริการ

จิตินันท์ เศษคุปต์ กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

- ๑) เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ ผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบว่าจะได้รับบริการอย่างไร การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ได้ยิน ได้สัมผัส จากผู้ที่เคยไปใช้บริการมาแล้ว หรืออื่น ๆ
- ๒) เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจ
- ๓) มีลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ อาจกล่าวได้ว่า การบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งสิ้นสุดการบริการ
- ๔) มีลักษณะที่แตกต่าง ไม่คงที่ การบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะตัว แม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมของการบริการที่แตกต่างกันนั่นเอง
- ๕) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความต้องการใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

^{๒๖}ศุภนิศย์ โชครัตนชัย, “การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ,” ใน **หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่ม ๑๐ เรื่องการบริหารการบริการ : พัฒนาการอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

๖) มีลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ ดังนั้น การบริการจึงเน้นที่ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ ได้แก่ ความสะดวกสบาย หรือการเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด หรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย^{๒๔}

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

๑) ด้านสถานที่

๑.๑ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้เกิดการบริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

๑.๒ การบริการภายใต้อาคารเดียวกัน (One Roof Concept) หมายถึง งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกัน เช่น รับคำร้อง เสียค่าธรรมเนียม ออกใบอนุญาต ไม่ควร จะแยกอยู่กันคนละแห่ง

๑.๓ การบริการแบบครบวงจร (Package Service) หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการต้องรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อมเสมอ

๑.๔ การจัดสำนักงาน (Office lay Out) คือ การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่องานควรจะดำเนินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา เช่น งานรับเรื่อง ตรวจสอบถูกต้องควรอยู่ด้านหน้าเสร็จแล้วต่อไปยังเจ้าของเรื่องนั้น ๆ แล้วต่อไปแผนกการเงินชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แล้วออกไปอีกทางหนึ่งโดยไม่ต้องกลับไปที่เดิมอีก โดยมีป้ายแผนกชัดเจน

๒) ระบบขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

๒.๒ จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักงานสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารใดอยู่ในระหว่างดำเนินการ ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เพราะในบางกรณีงานไม่อาจจบลงในวันเดียว ถ้าการจัดเก็บไม่ดี บางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิมเป็นเวลานาน ๆ ทำให้เสียเวลาอย่างน้อยที่สุดจะต้องยึดหลักที่ว่า “หายก็รู้ คู่ก็งามตา”

^{๒๔}จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ”, ในเอกสาร **การสอนวิชาการจิตวิทยาการบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๕), หน้า ๑๗-๒๐.

๓) เจ้าหน้าที่ (ผู้ปฏิบัติ)

๓.๑ คุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้น และในขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้ในงานที่คนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

๓.๒ คุณภาพ ผู้ให้บริการต้องมีคุณภาพ ซึ่งคนที่มีคุณภาพจะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีคุณภาพทางด้านจิตใจ ละเอียดรอบคอบ

๓.๓ คุณธรรม คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคม เป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น คุณธรรมเป็นเสมือนตัว “ปลอกคอกัย” มีอยู่ที่ใดที่นั่นจะไม่มีพิษภัยและอันตรายใด ๆ ผู้ที่จะให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรม โดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้น อันได้แก่ความรัก ความเห็นใจลูกค้า มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ดูถูกคนดูแคลนลูกค้า มีความละเอียดที่จะทำความชั่วแม้ไม่มีคนเห็น

๔) ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๔.๑ ความรวดเร็วในการเรียกใช้บริการ

๔.๒ การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง

๔.๓ จัดทำเอกสาร คู่มือ แนะนำขั้นตอน/การปฏิบัติ

๔.๔ ตอบปัญหาและข้อสงสัย

๕) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ

๕.๑ ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน

๕.๒ มีความเสมอภาคและเป็นธรรม

๕.๓ ข้อมูลที่ให้(คำแนะนำต่าง ๆ เอกสารป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) มีความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย

๕.๔ มีแบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอกข้อมูล^{๒๕}

๒.๒.๓ ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความเนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหาร

^{๒๕} อุทัย หิรัญโต, ระบบราชการไทย, (กรุงเทพมหานคร : โอเคชั่นสโตร์, ๒๕๓๐), หน้า ๗.

ขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (John Millett) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ ๕ ประการคือ

๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคน เกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทาง กฎหมายทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจน สถานะทางสังคม

๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะ ใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึง หลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

๓) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม กันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่ เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๔) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้อง พร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้า ไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย^{๑๑}

กฤษณ ชนพวงศธร กล่าวว่าหลักการให้บริการ ได้แก่

๑) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และการบริการ ที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือ ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

^{๑๑}John Millet, **Management in the Public Service**, อังโน ชาลูนชัย เทียนชัย, **จิตวิทยา การศึกษา**, อังแล้ว, หน้า ๓๔.

๓) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป^{๑๑}

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์ ได้ให้ลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค ๒ ลักษณะ คือ

๑) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือการให้บริการในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

๒) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน^{๑๒}

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ กล่าวถึง หลักการที่ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุดโดยการ จัดบริการดังนี้

๑) ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองและสุภาพเรียบร้อย

๒) ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของ บุคลากรในสำนักงาน

๓) ความสะดวกสบาย บรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสะอาดของสถานที่ในสำนักงาน^{๑๓}

^{๑๑} กุลธน ธนาพงศธร, **หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ**, (กรุงเทพมหานคร : มหาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๘), หน้า ๖๕.

^{๑๒} ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์, **สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น**, (กาฬสินธุ์ : ประสานการพิมพ์), ๒๕๓๗, หน้า ๒๒.

^{๑๓} สุริยะ วิริยะสวัสดิ์, “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๘.

ผู้วิจัย สรุปได้ว่าความสำคัญของการบริการ คือ แนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือเกิดความรู้สึกทางบวกกับประชาชนที่มารับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องกระทำดังต่อไปนี้

๑) ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันจะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการเช่นเดียวกัน การกระทำสิ่งใดก็ตาม ต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการ ว่าหน่วยงานหรือองค์การที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดให้บริการที่ดีที่สุดและน่าเชื่อถือมากที่สุด

๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความรู้ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่าราศี

๓) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่อ อยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้นจะต้องสร้างความรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

๔) เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที

๕) อย่าพยายามพูด หรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

๖) พยายามให้ความช่วยเหลือ หรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติ จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่มาติดต่อ

๗) ถ้าเกิดความไม่เข้าใจในการให้บริการ อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลงได้ แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน หรือองค์การ ก็คือ การขอภัยและยอมรับผิดต่อผู้รับบริการ และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์การต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนั้นเกิดขึ้นอีกในอนาคต

๘) ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่มีการรีรอหรือชักช้า

๙) ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ ไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

๑๐) ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้ อันเนื่องจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หหมด ผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้รับแบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

๒.๒.๔ หลักการให้บริการที่ดี

สถาบันที่ปรักษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการในการบริการประชาชน ว่า สถานที่ให้บริการประชาชนสำหรับบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้

๑) การบริการที่เกิดขึ้นในสถานที่ราชการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการในพื้นที่ของส่วนราชการ โดยประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการ เช่น การติดต่อขอเปลี่ยนชื่อ – สกุล การขออนุญาตตั้งปลูกสร้าง การขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การแจ้งย้ายเข้าและแจ้งย้ายออก เป็นต้น โดยบริการเหล่านี้ประชาชนต้องร้องขอ โดยการออกแบบพิมพ์ แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่

๒) การบริการที่เกิดขึ้นนอกสถานที่ราชการ เป็นการออกไปให้บริการประชาชนเมื่อประชาชนเดือดร้อน หรือบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เช่น การบริการประชาชนเคลื่อนที่^{๓๔}

การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อประชาชนปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องลักษณะการบริการที่ดีว่า การให้บริการที่จะให้ประทับใจประชาชน ควรมีลักษณะ ดังนี้

๑) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันกับความต้องการ

๒) ไม่มีขั้นตอนการทำงานมากนัก

^{๓๔}สถาบันที่ปรักษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ, **การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย**, อ่างแล้ว, หน้า ๑๗.

- ๓) ไม่ปล่อยให้ทำงานค้างค้ำ
- ๔) ทำงานตรงต่อเวลา และตรงไปตรงมา
- ๕) ประชาชนได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่
- ๖) บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท
- ๗) มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- ๘) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
- ๙) ไม่เรียกร้อยประโยชน์ตอบแทน
- ๑๐) ผู้ให้บริการมีธรรมาจริยธรรม สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ๑๑) ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อ ในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- ๑๒) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องได้สะดวก
- ๑๓) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ มีความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง^{๓๕}

สมมติ กิจกรรม กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ ดังนี้

๑) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการง่าย ๆ ดังนี้

๑.๑ สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

๑.๒ สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ครับมีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ” “สวัสดิ์ค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ” เป็นต้น

๑.๓ สังเกต คือ การแสดงพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของผู้มารับบริการในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออกมา เช่น การที่ลูกค้าสบตาเรา หุุดมออย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้มารับบริการแสดงออกทางภาษาท่าทาง เป็นต้น

^{๓๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗-๑๘.

๑.๔ สถิติ คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการผู้มารับการบริการประเภทต่าง ๆ ไว้เป็นข้อมูลสถิติ เพื่อที่จะได้รู้ความต้องการของผู้มารับการบริการได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น

การคาดหวังถึงสิ่งที่ผู้มารับการบริการชอบทานอาหารประเภทใด ๆ โดยการสอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปคือความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้าทั่ว ๆ ไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของคน โดยทั่วไป ดังนี้

- ๑) ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี
- ๒) ชื่อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ
- ๓) อยากได้โดยการลัดคิวคนอื่น
- ๔) ต้องการความสะดวกในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก
- ๕) ชอบชั้นตอนที่ไม่วุ่นวาย
- ๖) ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียดประวัติสินค้าหรือรายละเอียดเดิมของเขาได้
- ๗) ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่ไม่ตรงจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
- ๘) ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่า หรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ
- ๙) ชอบที่จะได้พบเห็น หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ
- ๑๐) ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่ายและทันเวลา
- ๑๑) ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตนเอง หรือได้มีโอกาสระบายความอัดอั้นของตน

นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มารับการบริการ โดยทั่วไป เพื่อที่จะได้ไม่รู้สึกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการ โมโห โกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

๒) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษาอธิบายได้ดังนี้

๒.๑ การติดต่อโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรที่ยืนยาว และก่อให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับการบริการ การติดต่อทางภาษาที่ดีนั้น ควรมีหลักการสำคัญดังนี้

๑. ให้ใช้คำสุภาพ ให้ฝึกใช้คำสุภาพเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ ขอบคุณค่ะ ขออภัยค่ะ เป็นต้น

๒. หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อผู้มารับการบริการ

๓. หลีกเลี่ยงภาษาเฉพาะ หรือคำแสดงกับผู้มารับการบริการ

๔. หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มารับการบริการ
๕. หน้าที่การบริการที่ดี จึงฟังมากกว่าพูด
๖. อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้มารับการบริการ
๗. อย่าทะเลาะกับผู้มารับการบริการ
๘. อย่าหัวเราะเยาะผู้มารับการบริการ จงช่วยเหลือด้วยความจริงใจ
๙. จงมองหน้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ
๑๐. พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดนอกเรื่องราว
๑๑. พูดภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำสุภาพชัดเจนและเข้าใจง่าย
๑๒. คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความเป็นจริง
๑๓. พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน
๑๔. ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อในสำนักงาน
๑๕. ไม่พูดในลักษณะประชดประชัน เสียดสี แดกคั้น หรือนินทา
๑๖. ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้

เช่น เรื่องการเมือง ศาสนา สถาบันต่าง ๆ ความเชื่อ เงิน เป็นต้น

๑๗. พูดอย่างสนใจผู้ฟัง โดยเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งไม่พูดเป็นขบขันหรือ
เหตุผล

๑๘. ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น

๑๙. การพูดที่ดีต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย

๒๐. การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลา โดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งการแสดงออกไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังลักษณะที่ควรแสดงและไม่ควรแสดง

๓) ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มารับการบริการ แสดงที่ดีคือ การมีกิจกรรมมารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการแสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย

๓.๑ การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรงแข็งขัน แต่ไม่กระด้าง รู้จักไปมาลาไหว้

๓.๒ การรู้จักเก็บอารมณ์ คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งใจในการทำงานด้วยการบริการ อย่าอารมณ์เสี้ง่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด

๓.๓ ระวางิริยาทำทาง ไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการอดทนด้านจิตใจ และมีการสำรวจมารยาททำทางไว้พอสมควร

๓.๔ ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน ทางด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

๓.๕ ขอมรับคำติชม จงถือคติว่า การติหรือการตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อ ก่อ มิใช่เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะ ได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

๓.๖ ตั้งใจฟังผู้มารับการบริการ เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่างชัดเจน

๓.๗ ขอบุคคลใน โอกาสอันควร

การแสดงออกไม่ควรทำ การแสดงออกต่อไปนี้จะแสดงถึงความมีมารยาท ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ ให้การบริการไม่ควรกระทำคือ

๑. เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างผู้มารับการบริการ
๒. การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากผู้มารับการบริการ
๓. ลุกเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล
๔. ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อผู้มารับการบริการ เช่น ถักผ้าคลุม เป็นต้น
๕. กระเส้าเข้าหาผู้ลูกค้า โดยไม่บอกเหตุผล
๖. หลีกเลี่ยงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับผู้มารับการบริการ
๗. ไม่ควรสูบบุหรี่ต่อหน้าผู้มารับการบริการ

๔) การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร ๕ ส. ดังนี้

๔.๑ สะสาง หมายถึง การแยกแยะขจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงานออกไป คำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คือ

- มีเศษวัสดุและสิ่งของต่างๆ กระจุกหรือตกหล่นในบริเวณสถานที่ทำการหรือบริการหรือไม่
- มีการวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่
- มีสิ่งของที่ไม่จำเป็นปะปนอยู่ในบริเวณที่ทำงานหรือไม่
- ตู้ ชั้น บน โต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานคับแคบหรือไม่
- สถานที่บริการ ไม่เป็นระเบียบ สกปรกเลอะเทอะ หรือไม่

๔.๒ สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่ง que แสดงถึง “ความสะดวก” ในการบริการ คือ มีการกำหนด ทิศทาง ทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจนมีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการ มีระบบการจัดเก็บ แยกประเภท เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ โดยยึดหลักคุณภาพ และประสิทธิภาพ

๔.๓ สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปัดกวาด เช็ด ถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่บริการ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาด สบายใจ อยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึง การมีแสงสว่างหลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

๔.๔ สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่หมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ติดตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ใช้บริการ

๔.๕ สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

๕) ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้ระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า จำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

๖) การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการปัญหาที่ว่าทำอย่างไรจะได้ลูกค้าหรือผู้กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือดังนั้นจึงเสนอแนวคิดในเรื่องคุณสมบัติที่ดีของผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ดังนี้

- ๖.๑ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- ๖.๒ เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
- ๖.๓ มีชีวิตชีวา มีอาถรรพณ์ และวาจาอ่อนน้อม
- ๖.๔ มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
- ๖.๕ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ
- ๖.๖ ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- ๖.๗ ยิ้มแย้มและแสดงท่าสนใจเสมอ
- ๖.๘ แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- ๖.๙ เตรียมตนให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

๓) ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้คนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ผู้ที่มารับการบริการเกิด ความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนใจ การมีความจริงใจที่จะให้ความสนใจเกิดกับผู้มารับการบริการ มีความจริงใจที่จะให้เกิดความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการให้บริการ การที่เป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกิริยาท่าทาง รักษาความลับของผู้มารับการบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีการรายงานบรรณในการทำงาน ชื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร ๕ ข. เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ที่มารับการบริการ ดังนี้

๓.๑ เยี่ยมเยือน หมายถึง สอบถาม หรือมีความห่วงใย ทั้งทางจดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือจะถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้ และการออกให้บริการนอกสถานที่

๓.๒ ยืดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม

๓.๓ ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดเวลา

๓.๔ ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และผู้ใช้บริการเสมอ

๓.๕ ยืนหยัด หมายถึง ยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป^{๒๖}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าหลักการบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชน ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ

๒.๓.๕ ทฤษฎีการให้บริการ

Zeithal And Barry กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

๑. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

^{๒๖}สมชาติ กิจยรรยง, **เทคนิคการให้บริการ**, (กรุงเทพมหานคร : โอเคียนสโตร์, ๒๕๓๖), หน้า ๔๔-๕๖.

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน

เกินไป

๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

๕. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

๕.๒ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

๗. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ^{๓๓}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการ เป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการ ให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ(Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติ เป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตามเพื่อผู้อื่นชอบพอใจโดยอำนวยความสะดวก และทำ ตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

^{๓๓}Zeithal. And Barry, **Management in the Public Service**, อ้างใน รัชชา กุลวานิช ไชยพันธ์, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”, **รายงานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม), ๒๕๓๕, หน้า ๑๔-๑๕.

๒.๓ เอกสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

๒.๓.๑ ความหมายภาษี

ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษีและถ้าเมื่อกล่าวถึงคำว่า “ภาษีอากร” นั้นจากอดีตจนถึงปัจจุบันก็ได้มีนักเศรษฐศาสตร์หลาย ๆ ท่านที่จะพยายามกำหนดค่านิยามความหมายของคำว่าภาษีอากรเพื่อให้ใช้ได้สมบูรณ์ แต่เนื่องจากภาษีอากรนั้นมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน จึงลำบากเป็นอย่างยิ่งในการจะกำหนดค่านิยามของภาษีอากรให้ครอบคลุมและใช้ได้แก่ภาษีอากรทุกประเภท อย่างไรก็ตาม นักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไปได้ให้ค่านิยามคำว่า “ภาษีอากร” ที่น่าสนใจไว้ดังนี้

ขจร สารุพันธ์ ให้ความหมายว่า “ภาษี คือ เงิน หรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชนเพื่อนำไปจ่ายในกิจการอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาล”^{๓๘}

อรัญ ธรรมโน ได้ให้ความหมายของภาษี หมายถึง “สิ่งทีรัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร โดยมีได้มีสิ่งของตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีอากร โดยตรง”^{๓๙}

สมชัย ฤชุพันธ์ ได้ให้ความหมายของภาษีว่า หมายถึง “รายได้หรือทรัพย์สินที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล และไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล”^{๔๐}

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม ให้ความหมายว่า ภาษี คือ “สิ่งทีรัฐบาลเก็บจากราษฎรและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคม ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทน โดยตรงแก่ผู้เสียภาษี”^{๔๑}

สุภรัตน์ วัฒนกุล กล่าวว่า ภาษี หมายถึง “สิ่งที่เรียกจากบุคคล ทรัพย์สินหรือธุรกิจเพื่อการสนับสนุนรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่น”^{๔๒}

^{๓๘} ขจร สารุพันธ์, **ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร**, (กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้วการพิมพ์, ๒๕๑๓), หน้า ๑.

^{๓๙} อรัญ ธรรมโน, **การเงินธุรกิจและการภาษีอากร**, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๒๘), หน้า ๑๒๔.

^{๔๐} สมชัย ฤชุพันธ์, **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร**, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๒๘), หน้า ๑๒๔.

^{๔๑} เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, **การคลังว่าด้วยด้วยการจัดสรรและการกระจาย**, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๕), หน้า ๒๕.

^{๔๒} อนงค์ เรียบถาวร, **สารบัญชากฎกระทรวงภาษีอากร**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๒๓), หน้า ๔๒.

อนก เขียรถาวร กล่าวว่า ภาษี หมายถึง “ส่วนที่รัฐไหลจากกระแสการหมุนเวียนของรายได้ เข้าไปสู่ภาครัฐบาลยกเว้น รายการคู่ข้ามและรายจ่ายโดยตรงสำหรับสินค้าและบริการสาธารณะเท่า จำนวนที่จ่ายเต็มตามต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการ”^{๓๓}

ปรีดา นาคเนาทิม กล่าวว่า ภาษี หมายถึง การโอนทรัพยากรใด ๆ อันมีลักษณะบังคับแต่ มิได้เป็นลงโทษจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ถูกต้องกำหนดไว้แล้ว ล่วงหน้าและไม่โยงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติบางประการ ดังนั้น ความหมายของภาษีอากร กล่าวโดยสรุปแล้วว่า สิ่งที่รัฐบาล บังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้ประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษีหรือรายได้ หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ ภาครัฐบาลและไม่ก่อให้เกิดภาระคืนของรัฐบาล^{๓๔}

จากนิยามคำว่าภาษีอากร นักเศรษฐศาสตร์ที่มีชื่อเสียงแต่ละท่านได้ให้ความหมายไว้ ผู้วิจัย พยายามที่จะสรุปประเด็นที่สำคัญได้พอสังเขป ดังนี้

๑) ลักษณะบังคับ (obligatory) ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับให้ ต้องเสียภาษี แม้จะเป็นภาษีทางอ้อม ซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้นทางเลือกที่จะ บริโภคก็จะต้องเสียภาษีอากรอยู่นั่นเอง

๒) เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร ภาษีอากร เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชน ไปสู่รัฐบาล ซึ่งน่าจะต้องเป็นการเคลื่อนย้ายเพียงทางด้านเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษีอากร กล่าวคือ หากมีการเคลื่อนย้ายในทางตรงกันข้ามก็จะไม่น่าจะเป็นภาษีอากรได้เนื่องจากไม่อาจถือถือคู่ต่อรัฐได้

๓) ไม่มีผลตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษีการเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย จึง ไม่มีผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตามผู้เสียภาษีย่อมทราบคิดว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่รัฐมีให้สังคมโดยรวม เป็นผลมาจากภาษีทั้งนั้น

๔) ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล ภาษีอากรย่อมเป็นการเคลื่อนย้าย ทรัพยากรที่ไม่มีพันธะใด ๆ เพื่อที่รัฐบาลจะสามารถนำ เงินภาษีอากรไปบริหารประเทศได้เต็ม ความสามารถ

^{๓๓} อนก เขียรถาวร, **เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น**, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๔), หน้า ๑๒.

^{๓๔} ปรีดา นาคเนาทิม, **เศรษฐศาสตร์การภาษีอากร**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๕), หน้า ๑๒.

๕) ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้ การจัดเก็บภาษีอากรอาจกระทำในรูปแบบอื่น ๆ นอกจากการจัดเก็บเป็นตัวเงินก็ได้ อาจจัดเก็บในรูปสิ่งของหรือแรงงาน หรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้

๒.๓.๒ วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

การจัดเก็บภาษีอากรมีวัตถุประสงค์หลายประการ วัตถุประสงค์หลักคือ การหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่าง ๆ วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากรมีดังนี้

๑) เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่ของรัฐเป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณสุขประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

๒) เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ระบบภาษีอากรควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการ ทางธุรกิจบางชนิดมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจส่วนรวมได้ เช่น ไม่ต้องการให้ประชาชนบริโภคสุรา บุหรี่ หรือสินค้าฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ก็เก็บภาษีสินค้าเหล่านี้ในอัตราสูง ๆ หรือไม่เก็บภาษีอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง หรือเก็บภาษีสินค้าที่มีความจำเป็นในอัตราต่ำ เป็นต้น

๓) เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม นอกจากรัฐบาลจะใช้มาตรการด้านรายจ่าย เช่น การอุดหนุน การโอนเงินต่าง ๆ การสร้างงานในชนบท ฯลฯ การจัดเก็บภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้ด้วย เช่น ใช้วิธีอัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดกภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยในอัตราสูง ๆ เป็นต้น

๔) เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งด้านราคา สินค้าและการจ้างงานเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น การป้องกันภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลก็เพิ่มภาษีต่าง ๆ ให้สูงขึ้นเพื่อลดการใช้จ่าย ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ คนว่างงานมาก รัฐบาลอาจลดภาษีต่าง ๆ ลงเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการจ้างงานมากขึ้น^{๕๕}

๒.๓.๓ ความสำคัญของการบริหารภาษี

ชวงค์ ฉายะบุตร กล่าวว่า ในเรื่องของประเด็นความสำคัญของการบริหารภาษีนั้น World Bank ได้ศึกษาและสรุปไว้ดังนี้

๑) การบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างบรรลุผล ผู้เสียภาษีจะให้ความร่วมมือ ปฏิบัติตามกฎหมาย ยินยอมเสียภาษี ไม่เกิดการหลีกเลี่ยงและหลบ

^{๕๕} เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, การคลังว่าด้วยด้วยการจัดสรรและการกระจาย, อ้างแล้ว, หน้า ๑๘.

หลักภาษีจึงมีส่วนกำหนดขนาดของฐานภาษี และการบรรลู่วัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจของภาษีนั้น ๆ หากการหลีกเลี่ยงหรือหลบหลีกภาษีมาก จะทำลายระบบการบริหารภาษี

๒) ความยุ่งยากซับซ้อนของกฎหมายและระเบียบจะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการประเมิน จัดเก็บภาษี รวมทั้งการติดตามตรวจสอบ นอกจากนี้ ความยุ่งยากดังกล่าวยังเป็นสาเหตุของการใช้ดุลยพินิจไปในทางทุจริต และบางครั้งผู้เสียภาษีอาจพบว่า การปฏิบัติตามกฎหมายยุ่งยากกว่าการเลี่ยงกฎหมาย

๓) วิธีการบริหารที่ไม่เหมาะสม จะทำให้การใช้กำลังคนไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายภาษีได้อย่างถูกต้อง ยุติธรรม เป็นช่องทางให้เกิดการฉวยพินิจในทางมิชอบและเกิดกิจกรรมที่ไม่พึงประสงค์อื่น ๆ ในการจัดเก็บภาษี ซึ่งจากการนำเสนอข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า การบริหารภาษีมียุทธศาสตร์สำคัญดังนี้

๓.๑ เป็นกลไกการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนการออกระเบียบในการประเมิน จัดเก็บภาษี ให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย

๓.๒ เป็นกลไกในการจัดหาบุคลากร อุปกรณ์เครื่องใช้ กำหนดแผนและประมาณการจัดเก็บภาษีเพื่อที่จะกระตุ้น ส่งเสริม แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการเสียภาษีให้บรรลู่เป้าหมายระดับจุลภาค และวัตถุประสงค์ในระดับมหภาคของภาษีนั้น^๖

๒.๓.๔ หลักการจัดเก็บและบริหารภาษี

นารี นันทติกุล กล่าวว่า นักวิชาการส่วนใหญ่มักจะนำเสนอหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีตามแนวความคิดของ สมิท (Smith) นักเศรษฐศาสตร์ชาวสกอตแลนด์ ในหนังสือ The Wealth of Nation ซึ่งพิมพ์จำหน่ายในปี ค.ศ. ๑๗๗๖ ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ๔ ประการ คือ

๑) หลักความยุติธรรม (Equity) ในการจัดเก็บภาษีอากรทุกคนที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน ควรจะเสียภาษีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติของรัฐเท่าเทียมกัน

๒) หลักความแน่นอน (Certainty) ในการจัดเก็บภาษี จะต้องให้ผู้เสียภาษีได้ทราบถึงเวลาวิธีการ ในการชำระภาษี จำนวนภาษีอากรที่จะต้องชำระ และสถานที่ชำระภาษี กล่าวคือ ภาษีจะต้องมีความแน่นอน ไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษี รวมทั้งจำนวนที่จะต้องเสียจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

๓) หลักความสะดวก (Convenience) การจัดเก็บภาษี ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา สถานที่และด้วยวิธีการที่จะทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการเสียภาษี

^๖ ชูวงศ์ ฉายบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, ๒๕๓๕), หน้า ๓๔.

๔) หลักประหยัด (Economic) ในการจัดเก็บภาษีจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บน้อยที่สุด แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุด^{๓๖}

จากต้นแบบแนวความคิดของ สมิท (Smith) ได้ทำให้มีการเพิ่มเติมหรือปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ การจัดเก็บภาษี ให้เหมาะสมกับวิวัฒนาการทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม มาเป็นลำดับ ตามที่ นักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่านได้ศึกษาและรวบรวมไว้ ซึ่งจะนำเสนอโดยสรุปดังนี้

อริอู ธรรมโน ได้เพิ่มหลักเกณฑ์นอกเหนือจากแนวคิดของสมิท (Smith) อีก ๒ ประการ เพื่อให้เหมาะสมกับยุคสมัยยิ่งขึ้น เป็นหลักเกณฑ์ที่ ๕ และ ๖ ดังนี้

๑) หลักทำรายได้ดี (Productivity) คือ ควรมีการจัดเก็บภาษีที่สามารถทำรายได้ได้ดี เพียงพอต่อรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นตามหน้าที่ของรัฐบาลที่แผ่ขยายออกไปอย่างรวดเร็ว

๒) หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) คือ การจัดเก็บภาษีอากรควรมีความยืดหยุ่นตามการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ ระบบภาษีที่ดีควรจะเป็นเครื่องมือในการควบคุมภาวะเศรษฐกิจได้ คือ รายได้ภาษีอากรควรเพิ่มขึ้นเมื่อเศรษฐกิจรุ่งเรือง และลดลงเมื่อเศรษฐกิจตกต่ำ^{๓๗}

รังสรรค์ หนองพันธ์ กล่าวถึง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากร (Efficiency Criteria) ๖ ประการคือ

๑) หลักความเป็นธรรม (Equity) พิจารณาได้จาก

๑.๑ ความสามารถของผู้เสียภาษี แบ่งออกเป็น

๑.๑.๑ ความเป็นธรรมแนวนอน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เท่าเทียมกันควรได้รับการปฏิบัติและเสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน

๑.๑.๒ ความเป็นธรรมแนวตั้ง หมายถึง ผู้ที่มีฐานะไม่เท่าเทียมกัน ควรจะเสียภาษีแตกต่างกัน

๑.๒ ประโยชน์ของผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่ได้ประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิตโดยรัฐมาก จะต้องจ่ายภาษีมากกว่าผู้ที่ได้ประโยชน์น้อย

๒) หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึงการจัดเก็บภาษีโดยไม่ให้มีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบต่อกระเทือนแต่เพียงเล็กน้อยเพื่อให้กลไก

^{๓๖} นารี นันตติกุล, “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๔, หน้า ๘.

^{๓๗} อริอู ธรรมโน, **การเมืองและการภาษีอากร**, อ่างแล้ว, หน้า ๒๓-๒๔.

ตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาษีอากรที่ดีควรจะเป็น ภาษีอากรที่ไม่มีผลต่อต้นทุนและประโยชน์ที่ได้ในการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ทำให้ ต้นทุนที่เสียและประโยชน์ที่ได้สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง ดังนั้น เป้าหมายหลักของความเป็น กลางก็คือการพยายามลดภาระส่วนเกินของการเก็บภาษี (excess burden of taxation) ให้เหลือน้อย ที่สุด

๓) หลักความแน่นอน (Certainty) แบ่งออกเป็น ๔ ลักษณะ คือ

๓.๑ ความแน่นอนในด้านภาษี (Certainty of Incident) หมายถึงรัฐบาลต้องการให้ ประชาชนกลุ่มใดรับภาระภาษี ภาษีที่ดี มีประสิทธิภาพ จะเป็นภาระภาษีแก่ประชาชนกลุ่มนั้น

๓.๒ ความแน่นอนของหนี้ภาษี (Certainty of liability) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรจะเป็นภาษีอากรที่มีความง่ายและความแน่นอนในการประเมินหนี้ภาษีอากร หากผู้เสียภาษี ไม่ ทราบแน่ชัดว่า ตนจะต้องเสียภาษีจำนวนเท่าใด เพราะการประเมินภาษีขึ้นอยู่กับอำนาจและดุลย พินิจของเจ้าหน้าที่ จะเป็นการเปิดช่องให้มีการทุจริตได้ง่าย

๓.๓ ความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน ภาษีอากรที่ดี มีประสิทธิภาพ ควร จะเป็นภาษีอากร ที่สามารถลดเงินได้ของเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๓.๔ ความแน่นอนเกี่ยวกับการทำนายรายได้จากภาษีอากร (Fiscal Marksmanship) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรเป็นภาษีอากรที่มีลักษณะความแน่นอนในแง่รายได้ของรัฐบาล คือสามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่กำหนดไว้

๔) หลักความประจักษ์แจ้ง (Evidence) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ จะเป็นภาษีอากร ที่ผู้เสียภาษีประจักษ์ และตระหนักในภาษีอากรที่ตนต้องเสีย

๕) หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative Efficiency) ภาษีอากรที่ดีมี ประสิทธิภาพควรมีต้นทุนการบริหารการจัดเก็บภาษีต่ำ ไม่ว่าจะเป็ต้นทุนของรัฐบาลหรือเอกชน กล่าวคือ

๕.๑ เป็นภาษีที่เสียต้นทุนในการจัดเก็บ (Collection Cost) ต่ำ

๕.๒ ผู้เสียภาษีเสียต้นทุนในการชำระภาษีต่ำ ได้แก่ ค่าเดินทางเพื่อไปชำระภาษี เวลาที่เสียไปในการรอคอย หรือการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ค่าจ้างนายหน้านักบัญชีหรือตัวแทน^{๔๔}

บุญธรรม ราชรักษ์ ได้นำเสนอไว้ว่า เมื่อมีการปฏิรูประบบภาษีจะต้องปรับปรุงยกระดับ การบริหารภาษีไปพร้อมกันด้วย เพราะการบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่

^{๔๔} รังสรรค์ ณะพรพันธ์, “การสำรวจสถานะความรู้ด้านภาษีอากรในเมืองไทย”, **วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๔๔, หน้า ๔๑-๕๒.

บุญธรรม ราชารักษ์ ได้นำเสนอไว้ว่า เมื่อมีการปฏิรูประบบภาษีจะต้องปรับปรุงระดับการบริหารภาษีไปพร้อมกันด้วย เพราะการบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และนำไปสู่การบรรลุถึงความสำเร็จในการปฏิรูปภาษีการปรับปรุงการบริหารจัดเก็บภาษีควรมีจุดมุ่งหมาย ๒ ประการ คือ

๑) เพื่อให้ผู้เสียภาษีเต็มใจ หรือให้ความร่วมมือในการเสียภาษี โดยปรับปรุงตัวกฎหมายและระเบียบปฏิบัติให้มีลักษณะที่เข้าใจง่าย ชัดเจน โปร่งใส

๒) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษีทั้งนี้ การปรับปรุงการบริหารจัดเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องออกแบบกระบวนการต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีและเจ้าหน้าที่เสียภาษี มีความสัมพันธ์หรือมีโอกาสสมรู้ร่วมคิดกันน้อยที่สุด โดยดำเนินการดังนี้

๒.๑ นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาในกระบวนการจัดเก็บภาษี

๒.๒ มีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ นำเอากระบวนการตรวจสอบภาษีที่ทันสมัยมาใช้

๒.๔ มีการพัฒนาระบบการบริหารและการรายงานที่ทันสมัย^{๔๐}

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กล่าวว่าลักษณะของภาษีอากรที่ดีอยู่บนหลักที่สำคัญดังนี้

๑) หลักความยุติธรรม (Equity) หลักการนี้มีสาระสำคัญว่า รัฐจะต้องเก็บภาษีอากรจากผู้ที่มิหน้าที่เสียภาษีที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกันทั่วหน้า ไม่ควรใช้สิทธิพิเศษหรือยกเว้นภาษีให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ และรัฐควรจัดเก็บตามความสามารถของแต่ละบุคคลด้วย เพื่อจะได้กระจายภาระภาษีออกไปโดยทั่วหน้ากันอย่างเป็นธรรม

๒) หลักความแน่นอน (Certainty) หลักการนี้มีสาระสำคัญว่า ภาษีที่เรียกเก็บควรมีลักษณะแน่นอน มิใช่ปราศจากหลักเกณฑ์ โดยจะต้องคำนึงถึงตัวผู้ที่มีเสียภาษีเงินได้ที่ต้องนำมาเสียภาษีอัตรา ภาษี วิธีการจัดเก็บและสถานที่เสียภาษี ซึ่งรัฐบาลประกาศหลักเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า

๓) หลักความสะดวก (Convenience) หลักการนี้มีสาระสำคัญว่า เมื่อประชาชนมีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐก็ควรที่จะได้รับความสะดวกในการติดต่อชำระภาษี เช่น ควรกำหนดระยะเวลาชำระภาษีให้เหมาะสมแก่ฤดูกาล วางวิธีจัดเก็บภาษีที่ง่ายที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่การปฏิบัติในการเสียภาษีให้ถูกต้อง หลักความสะดวกสบายหากวางไว้

^{๔๐}บุญธรรม ราชารักษ์, **เศรษฐศาสตร์ภาษีอากรไทย**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๑), หน้า ๕๖.

เหมาะสมจะช่วยจูงใจให้ประชาชนร่วมมือในการเสียภาษีอากร ทำให้รัฐสามารถจัดเก็บภาษีอากรอย่างครบถ้วนยิ่งขึ้น

๔) หลักความประหยัด (Economy) หลักนี้มีสาระสำคัญว่า การบริหารงานจัดเก็บภาษีควรจะให้เสียค่าใช้จ่ายทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีน้อยที่สุด แต่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้นในการจัดเก็บภาษีจึงต้องให้มีค่าใช้จ่ายให้ต่ำและกระทบกระเทือนต่อการทำงานของเอกชนน้อยที่สุด

๕) หลักการอำนวยความสะดวก (Productivity) หลักนี้มีสาระสำคัญว่า ภาษีอากรที่ดีต้องยึดหลักการอำนวยความสะดวกดี เพื่อให้ทันกับความต้องการของรัฐบาลในด้านรายจ่าย เพื่อรัฐบาลจะไม่ต้องกู้ยืมเงินจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้จ่ายมาก ซึ่งจะทำให้เกิดภาวะการชำระเงินคืน

๖) หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) หลักนี้มีสาระสำคัญว่า การจัดเก็บภาษีจะต้องให้สอดคล้องกับสภาวะการลงทุนของภาคเอกชน และภาวะเศรษฐกิจของประเทศ เพราะภาษีเป็นเครื่องมืออีกประการหนึ่งในการกำหนดนโยบายเศรษฐกิจ^{๕๐}

๒.๓.๕ ประเภทของภาษีอากร

ตามชัย อุสุพันธ์ กล่าวว่า หลักเกณฑ์การแยกภาษีออกเป็นชนิดต่าง ๆ นั้นมีอยู่หลายหลักเกณฑ์ ในที่จะเสนอให้พิจารณา ๔ หลักเกณฑ์ คือ

๑) แยกตามการผลัดภาระ ถ้าจะแยกภาษีออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามการผลัดภาระ อาจแยกภาษีออกได้เป็น ๒ ชนิด คือ

- ภาษีทางตรง หมายถึง ภาษีที่เมื่อเก็บภาษีแล้วผู้เสียภาษีไม่สามารถผลัดภาระไปให้ผู้ใดอีกได้ ผู้เสียภาษีจำเป็นต้องรับภาระภาษีนั่นไว้เอง ตัวอย่างภาษีตรง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นต้น

- ภาษีทางอ้อม หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่จำเป็นต้องรับภาระภาษีไว้เอง กล่าวคือ ผู้เสียภาษีสามารถผลัดภาระภาษีให้ผู้อื่นได้ เช่น ภาษีสรรพสามิตที่เก็บจากการผลิตเบียร์ ผู้ผลิตเบียร์จะรวมค่าภาษีเข้ากับราคาขาย

๒) แยกตามการใช้เงินภาษี เราอาจแยกภาษีตามการใช้เงินภาษีได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๒.๑ ภาษีทั่วไป (General Tax) หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้ไปจ้างงบประมาณแผ่นดินสำหรับใช้ในกิจการทั่วไป ไม่มีการระบุว่าจะต้องนำเงินภาษีนั้นไปใช้เพื่อการใดการหนึ่งโดยเฉพาะ

^{๕๐} สุโขทัยธรรมมาธิราช, **เศรษฐศาสตร์สาธารณะ**, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๖-๑๑๗.

๒.๒ ภาษีเพื่อการเฉพาะ (Eax-Marked Tax) หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำไปใช้ในกิจการใดกิจการหนึ่ง โดยเฉพาะ กล่าวคือ มีการระบายรายได้จากภาษีอากรประเภทนั้นจะต้องนำไปใช้ในกิจการที่กำหนดให้เท่านั้น จะนำไปใช้เพื่อกิจการอื่นไม่ได้ ตัวอย่าง เช่น ภาษีการป้องกันประเทศ (Defense Tax)

๓) แยกตามฐานภาษี เราอาจแยกเป็นชนิดต่าง ๆ ตามฐานภาษีได้ดังนี้

๓.๑ ภาษีที่เก็บจากฐานการใช้จ่าย ได้แก่ ภาษีการใช้จ่าย

๓.๒ ภาษีที่เก็บจากเงินทุน ได้แก่ ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีการรับมรดก ภาษีมรดกภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น

๓.๓ ภาษีที่เก็บจากสินค้าและบริการ เช่น ภาษีการขาย ภาษีการนำเข้า ภาษีการส่งออก ภาษีสรรพสามิต และค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนที่ดินที่เก็บโดยกรมที่ดิน เป็นต้น

๔) แยกตามเกณฑ์ประเมิน เราอาจแยกออกตามหลักเกณฑ์การประเมินได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๔.๑ ภาษีตามมูลค่า (Ad Val Orem Tax) คือ ภาษีที่ถือมูลค่าของสินค้าหรือบริการที่ซื้อขายกันเป็นฐาน โดยมากกำหนดอัตราร้อยละของมูลค่าโดยไม่คำนึงถึงว่าจำนวนที่ซื้อขายจะเป็นไร เช่น ถ้ากำหนดภาษีน้ำมันว่าเป็นร้อยละ ๑๕ ของราคาขายก็เป็นการเก็บตามมูลค่า

๔.๒ ภาษีตามสภาพ (Specific Tax) คือ ภาษีที่เก็บตามลักษณะของสภาพสินค้า เช่น กำหนด การเก็บภาษีน้ำมันว่าเก็บลิตรละ ๒ บาท ไม่ว่าน้ำมันจะราคาเท่าใด ถ้าขาย ๑ ลิตร ก็เสียภาษี ๒ บาท^{๔๒}

ทริกกีเยติ พิตักณ์เดีรธรรม ได้จำแนกประเภทภาษีอากรตามระดับรัฐบาลผู้จัดเก็บ ไว้ดังนี้

๑) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามระดับรัฐบาลผู้จัดเก็บ แบ่งได้เป็นภาษีอากรที่จัดเก็บโดยรัฐบาลกลาง หรือภาษีระดับประเทศ (National Taxes) ภาษีอากรส่วนใหญ่ของประเทศต่าง ๆ เป็นภาษีที่จัดเก็บ โดยรัฐบาลกลางซึ่งมีหน้าที่บริหารประเทศโดยรวม สาเหตุที่รัฐบาลกลางจำเป็นต้องจัดเก็บภาษีอากรเนื่องจากว่ารัฐบาลกลางมีหน้าที่ในการใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ จึงมีความจำเป็นต้องหารายได้เพื่อนำไปใช้จ่ายดังกล่าว ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บหรือภาษีระดับประเทศ เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ฯลฯ

ภาษีอากรที่จัดเก็บโดยรัฐบาลท้องถิ่นหรือภาษีระดับท้องถิ่น (Local Taxes) ภายใต้ระบอบการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่รัฐบาลท้องถิ่น เพื่อให้รับผิดชอบการบริหารการปกครองในบางด้านในแต่ละท้องถิ่น ทำให้รัฐบาลท้องถิ่นมีความจำเป็นที่จะต้องหา

^{๔๒} สมชัย ฤชุพันธ์, **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร**, อ่างแล้ว, หน้า ๑๕.

รายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในการดำเนินงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรัฐบาลกลางจึงมอบอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรบางประเภทให้รัฐบาลท้องถิ่นด้วย ภาษีที่มอบให้รัฐบาลท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเป็นภาษีประเภทที่จัดเก็บไม่ยากนักฐานภาษีอยู่เป็นหลักแหล่งในท้องถิ่นนั้น หรือมีลักษณะที่เคลื่อนย้ายข้ามท้องถิ่นได้ยาก และควรเป็นภาษีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างเห็นได้ชัดเจนกับประโยชน์ที่รัฐบาลท้องถิ่นให้กับผู้เสียภาษี เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ

๒) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามหลักการผลักภาระภาษี แบ่งได้เป็น

๒.๑ ภาษีทางตรง หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่สามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ หรือผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ยาก ผลตกต้องทางภาษีทั้งหมดหรือส่วนใหญ่อยู่กับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย ภาษีทางตรงเก็บจากฐานรายได้หรือбанทรัพย์สิน

๒.๒ ภาษีทางอ้อม หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีสามารถผลักภาระไปให้ผู้อื่นได้ง่าย ดังนั้นผลตกต้องทางภาระภาษีจึงไม่จำเป็นจะต้องตกอยู่กับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายเสมอไป ขึ้นอยู่กับผู้เสียภาษีจะสามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด ภาษีทางอ้อมเก็บจากฐานการบริโภค

๓) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามวิธีการประเมิน

ในการประเมินหนี้ภาษีอากร กระทำได้ ๒ วิธี คือ ประเมินภาษีตามราคาหรือตามมูลค่าของฐานภาษี หรือประเมินภาษีตามจำนวนหรือตามปริมาณของฐานภาษี การจำแนกประเภทภาษีอากรตามวิธีการประเมิน แบ่งออกได้เป็น

- ภาษีตามราคาหรือมูลค่า หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บตามราคาหรือมูลค่าของฐานภาษี โดยทั่วไปจะกำหนดอัตราภาษีคิดเป็นร้อยละของราคาหรือของมูลค่า

- ภาษีตามปริมาณหรือตามสภาพ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บตามปริมาณของสิ่งที่ใช้เป็นฐานภาษี อัตราภาษีที่เรียกเก็บเป็นอัตราต่อปริมาณของฐานภาษี โดยที่ปริมาณของสิ่งที่ใช้เป็นฐานภาษีนั้นจะวัดออกมาเป็นจำนวนชิ้น ความยาว ปริมาตร น้ำหนัก

๔) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามฐานภาษี

ฐานภาษีที่สำคัญ คือ ฐานรายได้ ฐานการบริโภค และฐานทรัพย์สิน การจำแนกประเภทภาษีตามฐานภาษี แบ่งออกเป็น

- ภาษีเก็บจากฐานรายได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีปีโตรเลียม ภาษีผลได้จากทุน

- ภาษีเก็บจากฐานการบริโภค เช่น ภาษีการขาย ภาษีการซื้อ ภาษีการค้า ภาษีสรรพสามิตภาษีศุลกากร ภาษีมูลค่าเพิ่ม

- ภาษีเก็บจากฐานทรัพย์สิน เช่น ภาษีทรัพย์สิน ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ภาษีรถยนต์

๕) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามอัตราภาษี

การจำแนกประเภทภาษีอากรตามอัตราภาษี แบ่งได้เป็น

- ภาษีอัตราตามสัดส่วน เช่น ภาษีการค้า ภาษีการขาย ภาษีเงินได้นิติบุคคล
- ภาษีอัตราก้าวหน้า เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล
- ภาษีอัตราถอยหลัง เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ (ของประเทศไทย)

๖) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามลักษณะการใช้เงินภาษี แบ่งได้เป็น

การจำแนกประเภทภาษีอากรตามลักษณะการใช้เงินภาษี แบ่งได้เป็น

- ภาษีเพื่อกิจการทั่วไป หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้เข้างบประมาณแผ่นดินสำหรับใช้จ่ายในกิจการทั่วไปของรัฐ ไม่มีการกำหนดว่าจะต้องนำไปใช้จ่ายเพื่อกิจการใดกิจการหนึ่งโดยเฉพาะ

- ภาษีเพื่อกิจการเฉพาะอย่าง หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้ไปใช้ในกิจการใดกิจการหนึ่งโดยเฉพาะจะนำไปใช้ในกิจการอื่นไม่ได้ เช่น ค่าพรีเมียมข้าวที่เก็บจากการส่งออกข้าวของไทยจะต้องนำเงินรายได้เข้ากองทุนสงเคราะห์เกษตรกรเพื่อใช้ในกิจการอันเป็นประโยชน์ต่อเกษตรกรเท่านั้น^{๕๓}

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ภาษีที่เทศบาลตำบลเสลภูมิจัดเก็บจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีก็คือเพื่อนำรายได้มาใช้จ่ายในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนและเพื่อเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญก้าวหน้า รายได้จากการจัดเก็บภาษีนับเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้น ท้องถิ่นใดจะมีรายได้มากน้อยก็ขึ้นอยู่กับบริการของเจ้าหน้าที่ การบริหารการจัดเก็บภาษี รวมทั้งทัศนคติและความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่เสียภาษีต่อเจ้าหน้าที่และท้องถิ่นนั้น ๆ

๒.๔ โครงสร้างรายได้ของเทศบาล

การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง ซึ่งในส่วนของรายได้ก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน คือ รัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดและแบ่งว่ารายได้ประเภทใดบ้างที่เป็นของท้องถิ่น และรายได้ประเภทใดบ้างที่ยังคงเป็นของรัฐบาลกลาง โดยกำหนดในรูปของกฎหมายทั้งที่เป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงประกาศกระทรวง รวมถึงระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ

^{๕๓}เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม, การคลังว่าด้วยด้วยการจัดสรรและการกระจาย, อ้างแล้ว, หน้า ๒๐-๒๒.

และที่สำคัญก็คือ ปัจจัยทางการเมือง

เนื่องจากเทศบาลเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น ดังนั้นจึงมีอิสระในการดำเนินการบริหารงานคลังของตนเองได้ภายในขอบเขตหนึ่ง และเพื่อที่จะให้การบริหารงานคลังของเทศบาลทุกแห่งมีลักษณะที่สอดคล้องเป็นระบบเดียวกันและสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๑๐ พ.ศ. ๒๕๔๒ และพระราชบัญญัติ ราชได้เทศบาล พ.ศ. ๒๔๕๗ ได้กำหนดว่าเทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

๑) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๑๐ พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๖๖ บัญญัติว่าเทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

- ๑.๑ ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- ๑.๒ ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- ๑.๓ รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
- ๑.๔ รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
- ๑.๕ พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- ๑.๖ เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
- ๑.๗ เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- ๑.๘ เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- ๑.๙ รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

๒) พระราชบัญญัติ ราชได้เทศบาล พ.ศ. ๒๔๕๗ มาตรา ๔-๘, มาตรา ๑๐-๑๓ กำหนดรายได้ของเทศบาล ดังนี้

- ๒.๑ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- ๒.๒ ภาษีบำรุงท้องที่
- ๒.๓ ภาษีป้าย
- ๒.๔ อากรการฆ่าสัตว์
- ๒.๕ ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ๒.๖ ภาษีธุรกิจเฉพาะ
- ๒.๗ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์หรือล้อเลื่อน
- ๒.๘ ภาษีบำรุงเทศบาลจากอากรข้าวและภาษีการซื้อ โภคภัณฑ์จากน้ำมันเบนซิน
- ๒.๙ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
- ๒.๑๐ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนัน
- ๒.๑๑ ค่าใบอนุญาตค่าธรรมเนียมและค่าปรับ

๒.๑๒ เงินอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน^{๔๔}

ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองมีด้วยกัน ๓ ประเภท คือ

๑. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๒. ภาษีบำรุงท้องที่
๓. ภาษีป้าย

๑) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนเหนือสิ่งปลูกสร้างนั้น

หลักการสำคัญ

หลักการสำคัญในการพิจารณาว่าทรัพย์สินใด อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี โรงเรือนและที่ดินหรือไม่ มีหลักในการพิจารณา ดังนี้

๑) ต้องมีทรัพย์สินอันได้แก่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น และ

๒) ต้องไม่เข้าบทยกเว้นตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สิน คือ เก็บจากเจ้าของโรงเรือนและที่ดินที่เจ้าของมิได้อยู่อาศัยเอง แต่ได้ประโยชน์จากโรงเรือนและที่ดินนั้น ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปให้ผู้อื่นเช่าอยู่อาศัยหรือประกอบธุรกิจ ดังนั้นภาษีโรงเรือนและที่ดินมักจะเกี่ยวข้องกับธุรกิจเสมอการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมุ่งให้เป็นรายได้ของท้องถิ่น

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีอยู่ ๒ ประเภทดังนี้

ประเภทที่ ๑ คือ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ โรงเรือน ได้แก่ บ้าน ตึกแถว อาคารร้านค้า สำนักงาน บริษัท ธนาคาร โรงแรมโรงพยาบาล โรงเรียน แฟลตหรืออพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม หอพัก สนามมวย คลังสินค้า ฯลฯสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หมายถึง สิ่งก่อสร้างทุกชนิด ตัวอย่างเช่น ท่าเรือ สะพาน อ่างเก็บน้ำ เจดีย์ อนุสาวรีย์ ถังเก็บน้ำมันขนาด ๑๐๐,๐๐๐ ลิตร ก่อสร้างติดที่ดินเป็นการถาวรใช้เก็บสินค้าน้ำมัน

ประเภทที่ ๒ คือ ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งที่ดินต่อเนื่องกันด้วยที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ตัวอย่างเช่น ก. ปลูกบ้านขึ้นหลังหนึ่งบนที่ดินของ ก. ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ก็คือ บ้านและที่ดินที่ใช้ปลูกบ้านที่ดินต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น ก. ปลูกสร้างขึ้นหลังหนึ่งบนที่ดิน แล้วมีทางเดิน สนามหญ้าสวนหย่อม สระว่ายน้ำ สิ่งเหล่านี้ย่อมถือเป็น

^{๔๔} ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่น, อ่างแล้ว, หน้า ๔๒.

ที่ดินต่อเนื่อง หรือ ก. สร้างป้มน้ำมันขึ้นบนที่ดินแปลงหนึ่งบริเวณป้มน้ำมันยอมเป็นที่ดินต่อเนื่อง อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีเช่นเดียวกับที่ดินน้ำมันและตัวสำนักงานของป้มน้ำมัน

ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษี

ทรัพย์สินต่อไปนี้ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือน

๑) พระราชวังอันเป็นทรัพย์สินฝ่ายพระมหากษัตริย์ ถ้าเป็นทรัพย์สินส่วนพระองค์แล้วได้รับยกเว้นภาษี

๒) ทรัพย์สินของรัฐซึ่งใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะที่ใช้ในกิจการของการรถไฟโดยตรง และของการรถไฟแห่งประเทศไทย เช่น อาคารที่ตั้งทำการของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ สะพานสาธารณะ ท่าเรือสาธารณะ ศาลาทำน้ำสาธารณะ

๓) ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะและโรงเรียนสาธารณะซึ่งประกอบการอันมิใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคล และใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลและในการศึกษา เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงเรียนรัฐบาล วิทยาลัย มหาวิทยาลัย เป็นต้น

๔) ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนกิจอย่างเดียวหรือเป็นที่อยู่ของสงฆ์ เช่น วัด โบสถ์ วิหาร ศาลาการเปรียญ ศาลาสวดอภิธรรม กุฏิพระ สุเหร่า โบสถ์คริสต์ เป็นต้น กรณีวัดมีที่ดินแล้วปลูกตึกแถวหรืออาคารให้เช่า หรือผู้รับเหมาปลูกตึกแถวหรืออาคารแล้ว เรียกเก็บเงินกินเปล่าจากผู้เช่า โดยให้ผู้เช่าทำสัญญาเช่าจากทางวัด ทางวัดได้ค่าเช่าเป็นรายเดือน ค่าเช่าที่ทางวัดได้รับนี้ แม้จะนำไปบำรุงทางวัดก็ไม่เป็นเหตุทำให้วัดได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินเพราะกรณีไม่ได้ใช้ตึกแถวหรืออาคารและที่ดินในการประกอบศาสนกิจโดยเฉพาะหรือใช้เป็นที่อยู่อาศัยของสงฆ์

๕) โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปี และเจ้าของมิได้อยู่เอง หรือให้ผู้อื่นอยู่นอกจากคนเฝ้า ในที่นี้หมายถึงคนที่เฝ้าจริง ๆ มิใช่อาศัยอยู่เอง เช่น ก. มีบ้านอยู่ ๒ หลัง หลังหนึ่งเป็นที่อยู่อาศัย ส่วนอีกหลังหนึ่งปิดไว้ตลอดปีหรือจ้างคนเฝ้าไว้ บ้านหลังนี้ยอมได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษี

๖) โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออาศัยอยู่เอง โดยมิได้ใช้เป็นที่พักเงินค่าหรือประกอบการอุตสาหกรรมหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

๗) โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เอง หรือให้ผู้แทนอยู่เฝ้ารักษา และซึ่งมิได้ใช้เป็นที่พักเงินค่าหรือประกอบการอุตสาหกรรมใด ๆ เช่น ตามตัวอย่าง ๕ บ้านหลังที่ ก. ใช้เป็นที่อยู่อาศัยยอมได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีเช่นเดียวกับบ้านหลังที่ปิดไว้ตลอดปี หรือจ้างคนเฝ้าไว้แต่ถ้า

ก. ใช้บ้านหลังแรกหรือหลังที่สองเป็นร้านขายของหรือที่ไว้สินค้า หรือให้ผู้อื่นเช่า หรือทำเป็นหอพัก โรงแรม สำนักงาน โรงงาน บ้านดังกล่าวย่อมไม่ได้รับการยกเว้นภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดินขณะนั้น ถ้าใครเป็นเจ้าของที่ดินแล้วปลูกตึกให้เช่าก็มีหน้าที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน มิใช่ผู้เช่าแม้จะ ทำสัญญาให้ผู้เช่าเป็นผู้เสีย แต่ถ้าผู้เช่าไม่นำภาษีไปเสีย เจ้าของก็ต้องรับผิดชอบเป็นผู้เสียแล้วจึงไป โฉนดเบี้ยเอาจากผู้เช่าตามสัญญา

แต่ถ้ามีคนอื่นมาเช่าที่ดินปลูกตึกแถวให้เช่า กรณีนี้เจ้าของไม่ต้องเสียภาษี ผู้ต้องเสียภาษีคือ ผู้เช่าที่ดินปลูกตึกแถวให้เช่า โดยผู้เช่าต้องเสียภาษีทั้งส่วนที่เป็นตัวตึกแถวและที่ดินที่ตึกแถวนั้น ปลูกอยู่ หรือถ้ามิใช่การให้เช่า หากแต่เป็นการอนุญาตให้ปลูกโดยไม่คิดค่าตอบแทน ผู้เป็นเจ้าของ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ปลูกอยู่ในที่ดินนั้น ก็มีหน้าที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินแต่ผู้เดียว ทั้งสิ้น

ฐานภาษี

การจัดเก็บภาษีพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องประเมินค่ารายปีของทรัพย์สินที่เสียภาษีโดย ประเมินจากจำนวนเงินที่ทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ และหากทรัพย์สินให้เช่าให้ถือว่า ค่าเช่าคือค่ารายปี แต่ถ้ามีเหตุอันสมควรที่ทำให้เห็นว่าค่าเช่านั้นไม่ใช่จำนวนเงินอันสมควรให้เช่า ได้ หรือกรณีหากเช่าไม่ได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีได้ โดยคำนึงถึงลักษณะ ของทรัพย์สิน ขนาด พื้นที่ ทำเลที่ตั้ง และบริการสาธารณะที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์ตาม หลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด เมื่อหากค่ารายปีได้แล้วจึงนำมาคิดคำนวณ ภาษี

อัตราภาษี

ภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นต้องเสียในอัตราร้อยละ ๑๒.๕๐ ของค่ารายปีค่ารายปี คือค่าเช่าที่ ซึ่งได้รับจากผู้เช่า เช่นถ้ามีบ้านให้คนอื่นเช่าได้ค่าเช่ารวมแล้วปีละ ๑๐,๐๐๐ บาท ก็ต้องเสียภาษีปี ละ ๑,๒๕๐ บาท แต่ถ้าค่าเช่าดังกล่าวมิใช่จำนวนเงินอันสมควรจะให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ พนักงาน เจ้าหน้าที่มีอำนาจแก้หรือคำนวณค่ารายปีเสียใหม่ได้ ทั้งนี้ แม้จะเป็นค่าเช่าที่เก็บได้จริงก็ตาม ใน กรณีที่เจ้าของไม่ได้ให้ผู้อื่นเช่า แต่ใช้ประกอบธุรกิจการค้า ก็ต้องใช้ค่ารายปีสมมุติ คือต้องสมมุติว่า ถ้าโรงเรือนและที่ดินนั้นให้เช่าจะได้ค่าเช่าปีละเท่าใด ค่ารายปีของปีที่ล่วงมาแล้วนั้นให้ใช้เป็นหลัก สำหรับการราคำนวณค่าภาษีซึ่งจะต้องเสียในปีต่อมา แต่มิใช่ให้ถือเอาภาษีของปีที่ล่วงมาแล้วเป็น ภาษีของปีต่อมาการลดค่ารายปี ค่ารายปีอาจลดลงได้ในกรณีดังต่อไปนี้

๑) ถ้าโรงเรือนใดติดตั้งส่วนที่สำคัญมีลักษณะเป็นเครื่องจักรกลไก เครื่องกระทำ หรือ เครื่องกำเนิดสินค้า เพื่อใช้ดำเนินการอุตสาหกรรมบางอย่าง เช่น โรงสี โรงเลื่อย หรือโรงงาน อุตสาหกรรมให้ลดค่ารายปีลงเหลือ ๑ ใน ๓ เช่น ถ้าโรงเลื่อยมีเครื่องจักรติดตั้งอยู่ มีค่ารายปีปีละ ๓๐,๐๐๐ บาท ก็ลดค่ารายปี ๒ ใน ๓ คือ ๒๐,๐๐๐ บาท เหลือ ๑๐,๐๐๐ บาท คงเสียภาษีร้อยละ ๑๒.๕๐ ของเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท มีใช้เต็มทั้ง ๓๐,๐๐๐ บาท

๒) ในกรณีที่ทรัพย์สินถูกรื้อถอน หรือทำลายระหว่างปี หรือทรัพย์สินทำขึ้นระหว่าง ปีให้ประเมินค่ารายปีทรัพย์สินเฉพาะส่วนที่ใช้ประโยชน์ได้จากทรัพย์สินเท่านั้น

วิธีการเสียภาษี

ภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นต้องเสียภาษีปีละครั้ง โดยเสียที่สำนักงานของหน่วยองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ โดยกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน (ภ.ร.ด. ๒) ภายในสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี โดยกรอกรายการต่าง ๆ ลงในแบบพิมพ์ แล้วแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการประเมินค่ารายปีและคำนวณค่าภาษีแล้ว แจ้งให้พนักงานเก็บภาษี ดำเนินการแจ้งการประเมินค่าภาษี และจะต้องชำระค่าภาษีภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน หากไม่ชำระภาษีภายในกำหนดเวลาจะต้องเสียเงินเพิ่มอีก ดังนี้

ถ้าชำระไม่เกินหนึ่งเดือนนับแต่วันพ้นกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๒.๕๐ ของค่าภาษี

ถ้าชำระเกิน ๑ เดือน แต่ไม่เกิน ๒ เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๕ ของค่าภาษี ถ้าชำระเกิน ๒ เดือน แต่ไม่เกิน ๓ เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๗.๕๐ ของค่าภาษี

ถ้าชำระเกิน ๓ เดือนแต่ไม่เกิน ๔ เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ๑๐.๐๐ ของค่าภาษีถ้ามิได้มีการชำระค่าภาษีและเงินเพิ่มภายใน ๔ เดือน ให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ ยึด อาศัย หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้างชำระค่าภาษี เพื่อนำเงินมาเสียค่าธรรมเนียมและ ค่าใช้จ่ายโดยมีต้องขอให้ศาลสั่งหรือออกหมายยึด ทั้งนี้ ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยกำหนด

การอุทธรณ์

ในกรณีที่เห็นว่าไม่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินแต่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมิน ให้เสียภาษี หรือเห็นว่าจำนวนภาษีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินเรียกเก็บนั้น ไม่ถูกต้อง เช่น สูงเกินกว่าความเป็นจริง ก็มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินนั้นได้ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการ ประเมินซึ่งผู้มีอำนาจวินิจฉัยคำอุทธรณ์ คือ คณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอให้พิจารณาการ ประเมินใหม่และผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด คือ คณะเทศมนตรี เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดคำ

อุทธรณ์แล้วผู้รับประเมินไม่พอใจคำวินิจฉัยชี้ขาดนั้น ก็ยังมีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาล หรือฟ้องร้องต่อศาลได้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยนั้น

๒) ภาษีบำรุงท้องที่

“ที่ดิน” หมายความว่า พื้นที่ดิน และให้หมายความรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย “เจ้าของที่ดิน” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดิน ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชนเดิมมีการจัดเก็บอากรค่านาภาษีค่าที่ไร้อ้อย และอากรส่วนใหญ่ ต่อมาได้มีการประกาศใช้ประมวลรัษฎากรซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๔๘๒ มีผลยกเลิกการจัดเก็บเงินดังกล่าวและจัดเก็บ “เงินช่วยบำรุงท้องที่” แทน และได้เปลี่ยนเป็น “ภาษีบำรุงท้องที่” ในปี ๒๔๘๕ แต่ยังคงเป็นการจัดเก็บตามประมวลรัษฎากรอยู่กระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. ๒๕๐๘ ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๐๘ เป็นต้นมา

สำหรับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ แต่เดิมกรมสรรพากรเป็นผู้จัดเก็บต่อเมื่อได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๗ และพระราชบัญญัติรายได้สุขาภิบาล พ.ศ. ๒๔๘๘ จึงได้โอนมาให้เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้จัดเก็บแทนกระทั่งเมื่อพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. ๒๕๐๘ มีผลใช้บังคับ จึงได้กำหนดให้เป็นภาษีประเภทที่ท้องถิ่นจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเองมาจนถึงปัจจุบัน

ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีเรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินอย่างหนึ่ง โดยจัดเก็บจากเจ้าของที่ดินไม่ว่าที่ดินนั้นจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อยเพื่อยู้อาศัยหรือเพื่อทำกินตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษี คนทั่วไปมักเรียกภาษีบำรุงท้องที่ว่าภาษีที่ดินเพราะเห็นว่าเก็บภาษีจากที่ดินซึ่งนับเป็นความเข้าใจผิดอย่างหนึ่ง

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ที่ดิน ทั้งนี้ไม่ว่าที่นั้นจะเป็นที่ดินโฉนด น.ส. ๓ น.ส.๓ ก โบไต้สวน หรือ ส.ก. ๑ และไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ว่างเปล่าหรือมีโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างปลูกอยู่หรือไม่ หรือใช้ในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประกอบกิจกรรมโดยให้คนอื่นเช่าหรือทำเองก็ตาม ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

๑) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

๒) ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะโดยมิได้หาผลประโยชน์ เช่น สนามหลวง ถนนหลวง ที่ดินที่ใช้ตั้งกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ

๓) ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์ เช่น ที่ดินที่ใช้เป็นที่ตั้งของสำนักงานเทศบาล หรือสถานีดับเพลิงของเทศบาล แต่ถ้าเทศบาลให้ออกเช่าที่ดินของเทศบาล ก็ไม่อยู่ในข่ายได้รับยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่

๔) ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาล การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ เช่น ที่ดินที่ใช้ตั้งโรงพยาบาลของรัฐ หรือใช้เป็นโรงเรียนรัฐบาล เป็นต้น ทั้งนี้ แม้ที่ดินนั้นจะเป็นที่ดินของเอกชนก็ตาม

๕) ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่ หรือที่ศาลเจ้า โดยมีได้หาผลประโยชน์ เช่น ที่ดินซึ่งใช้เป็นที่ตั้งวัด สุเหร่า โบสถ์คริสต์ เป็นต้น แต่ถ้าที่ดินนั้นมีการใช้หาผลประโยชน์ เช่น เป็นที่จอดรถโดยเก็บค่าจอด หรือให้ผู้รับเหมาก่อสร้างค้ำแถวขึ้นบนที่ดินนั้น แล้วทางวัดเรียกเก็บค่าเช่าจากผู้เช่า ที่ดินนี้ย่อมไม่อยู่ในข่ายได้รับยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่

๖) ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถานสาธารณะ โดยมีได้รับประโยชน์ตอบแทนกรณีสุสานที่ญาติของคนตายต้องเสียเงินเป็นค่าที่ดินฝังศพสุสานจึงไม่อยู่ในข่ายได้รับยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่

๗) ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐ หรือที่ใช้เป็นสนามบินของรัฐ

๘) ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนที่ต้องเสียภาษี โรงเรือนและที่ดินอยู่แล้ว

๙) ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น

๑๐) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง

๑๑) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการของสถานทูตหรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน

๑๒) ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ฐานภาษี

การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่จะต้องมีการประเมิน “ราคาปานกลางที่ดิน” ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดิน โดยจะต้องตีราคาปานกลางของที่ดินในรอบระยะเวลา ๔ ปี สำหรับการตีราคาปานกลางให้นำราคาที่ดินซึ่งซื้อขายกัน โดยสุจริตครั้งสุดท้าย ไม่น้อยกว่า ๓ ราย ในระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี มาคำนวณเฉลี่ยเป็นราคาปานกลาง

อัตราภาษี

เมื่อทราบราคาปานกลางแล้วก็นำไปคิดภาษี อัตราภาษีกำหนดเป็นบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น ๓๔ อัตราตามราคาปานกลางของที่ดิน โดยอัตราที่ ๑-๓๓ เป็นอัตราภาษีของราคาปานกลางที่ไม่เกินไร่ละ ๓๐,๐๐๐ บาท ซึ่งจะเสียภาษีประมาณไร่ละ ๗๐ บาท และอัตราที่ ๓๔ เป็นอัตราภาษีของราคาปานกลางที่เกินไร่ละ ๓๐,๐๐๐ บาท ให้เสียภาษี ๒๕ บาท ต่อทุก ๆ ๑๐,๐๐๐ บาท ของราคาปานกลาง อัตราภาษีทั้ง ๓๔ อัตราหากเป็นที่ดินที่ใช้ประกอบการกิจกรรมเฉพาะประเภทไม้ล้มลุกให้เสียกึ่งอัตรา แต่ถ้าเจ้าของที่ดินประกอบการกิจกรรมประเภทไม้ล้มลุกนั้นด้วยตนเองให้เสียภาษีอย่างสูงไม่เกินไร่ละ ๕ บาท สำหรับที่ดินที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแต่สภาพให้เสียภาษีเพิ่มขึ้นอีก ๑ เท่า

การลดหย่อนภาษี

ในกรณีที่บุคคลธรรมดาซึ่งเจ้าของที่ดินแปลงเดียวหรือหลายแปลงที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันได้ใช้ที่ดินเป็นที่อยู่อาศัยของตน เป็นที่เลี้ยงสัตว์ของตน หรือประกอบกิจกรรมของตน มีสิทธิได้รับลดหย่อนไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ตามเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

- ๑) ถ้าเป็นที่ดินนอกเขตเทศบาลหรือนอกเขตสุขาภิบาลได้รับลดหย่อน ๓-๕ ไร่
- ๒) ถ้าเป็นที่ดินในเขตเทศบาลตำบลหรือในเขตสุขาภิบาล ลดหย่อนได้ ๒๐๐ ตารางวา ถึง ๑ ไร่
- ๓) ในเขตเมืองพัทยา เขตเทศบาลเมืองหรือเขตเทศบาลนคร ลดหย่อนได้ ๕๐-๑๐๐ ตารางวา
- ๔) ถ้าเป็นที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร
 - ๔.๑ ในท้องที่มีชุมชนหนาแน่นมากได้รับลดหย่อนได้ ๕๐-๑๐๐ ตารางวา
 - ๔.๒ ในท้องที่มีชุมชนหนาแน่นปานกลาง ลดหย่อนได้ ๑๐๐ ตารางวา-๑ ไร่
 - ๔.๓ ในท้องที่ชนบท ลดหย่อนได้ ๓-๕ ไร่

ท้องที่ใดจะเป็นท้องที่ที่มีชุมชนหนาแน่นมาก หนาแน่นปานกลาง หรือชนบทย่อมเป็นไปตามกฎกระทรวงซึ่งออกโดยรัฐมนตรีว่ากระทรวงการคลังและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ คือเจ้าของที่ดิน คำว่า เจ้าของที่ดิน หมายความว่าบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน แม้จะเป็นการครอบครองที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน เช่น ที่ดินป่าชายเลน ก็ถือว่าผู้ครอบครองเป็นเจ้าของที่ดินมีหน้าที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ถ้าที่ดินนั้นมีเจ้าของร่วมกันหลายคน เจ้าของร่วมกันนั้นจะต้องร่วมกันรับผิดชอบเสียภาษี หากมีการโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองที่ดินไปให้บุคคลอื่น โดยก่อนโอนผู้โอนยังค้างชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่อยู่ผู้รับโอนจะต้องรับผิดชอบในส่วนที่ค้างไม่เกิน ๕ ปี รวมทั้งปีสุดท้ายที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของที่ดินด้วย ส่วนภาษีที่ค้างชำระเกิน ๕ ปี คงอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของที่ดินเดิม

ขั้นตอนการจัดเก็บภาษี

เริ่มตั้งแต่เจ้าของที่ดิน ต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลาง และให้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา ๔ ปี หากเป็นที่ดินนอกเขตเทศบาลผู้ว่าราชการจังหวัดอาจให้เจ้าพนักงานสำรวจยื่นแบบแสดงรายการที่ดินแทนเจ้าของที่ดินก็ได้ และเจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งการประเมินภายในเดือนมีนาคม และการประเมินนี้ให้ใช้สำหรับปีต่อไปจนครบ ๔ ปี และเจ้าของที่ดินก็ต้องชำระภาษีภายในเดือนมีนาคม และการประเมินนี้ให้ใช้สำหรับปีต่อไปจนครบ ๔ ปี และเจ้าของที่ดินก็ต้องชำระภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี

การอุทธรณ์

ในกรณีที่เห็นว่าราคาปานกลางที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางนั้นสูงเกินควรหรือเจ้าพนักงานประเมินเรียกเก็บภาษีไม่ถูกต้อง หรือไม่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันประกาศราคาปานกลางหรือวันได้รับแจ้งการประเมินแล้วแต่กรณี เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำวินิจฉัยอย่างไรแล้ว หากไม่พอใจก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลหรือฟ้องศาลได้ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันได้รับแจ้งคำวินิจฉัย ศาลในที่นี้หมายถึง ศาลภาษีอากร

๓) ภาษีป้าย

ภาษีป้ายเริ่มมีการบัญญัติไว้เป็นครั้งแรกในพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๔๘๖ โดยให้เพิ่มภาษีป้ายเป็นลักษณะ ๒ หมวด ๕ ของประมวลรัษฎากรในครั้งแรกให้กรมสรรพากรเป็นผู้จัดเก็บต่อเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๗ และพระราชบัญญัติรายได้สุขาภิบาล พ.ศ. ๒๔๘๘ จึงได้โอนมาให้ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเป็นรายได้ของตนเอง และต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติ ภาษีป้าย พ.ศ. ๒๕๑๐ โดยเลิกบทบัญญัติว่าด้วยภาษีป้ายในประมวลรัษฎากร และยังใช้บังคับมากระทั่งปัจจุบัน

๓.๑ การจัดเก็บภาษีป้าย

ภาษีป้าย เป็นภาษีที่ท้องถิ่นมีอำนาจจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเอง และผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย จัดเก็บจากป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นใด

๓.๒ ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีป้าย

เริ่มจากเจ้าของป้ายมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้ายกับท้องถิ่นที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่ เว้นแต่ป้ายที่ติดตั้งหรือแสดงไว้ที่ยานพาหนะให้ยื่นต่อท้องถิ่น ซึ่งการจดทะเบียนยานพาหนะได้กระทำขึ้นในเขต ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี และพนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งการประเมินให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองป้ายทราบ และผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายมีหน้าที่ต้องนำเงินไปชำระภายใน ๑๕ วัน หากผู้มีหน้าที่เสียภาษีเห็นว่าการประเมินไม่ถูกต้อง มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้ที่ผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายภายใน ๓๐ วัน เมื่อได้วินิจฉัยอุทธรณ์แล้ว ผู้อุทธรณ์ยังมีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยอุทธรณ์ของผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย โดยฟ้องต่อศาลภายใน ๓๐ วันก็ได้

ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเอง อันประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ซึ่งเทศบาลเรียกเก็บจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในลักษณะของการบังคับโดยไม่มีพันธะที่จะต้องตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีโดยตรง วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีก็คือเพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และเพื่อเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญรุดหน้ารายได้จากการจัดเก็บภาษีนับเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้น ท้องถิ่นใดจะมีรายได้มากน้อยก็ขึ้นอยู่กับบริการของเจ้าหน้าที่ การบริหารการจัดเก็บภาษี รวมทั้งทัศนคติและความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่เสียภาษีต่อเจ้าหน้าที่และท้องถิ่นนั้น ๆ^{๔๕}

๒.๕ เอกสารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน

พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. ๒๔๗๕ ภาษีโรงเรือนและที่ดินจัดเก็บจากทรัพย์สิน ได้แก่

- ๑) โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และ

^{๔๕}เทศบาลตำบลเสลภูมิ, “คู่มือปฏิบัติงานเทศบาล”, ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลเสลภูมิ, ๒๕๔๘, (อัคราเนนา).

๒) ที่ดินใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

นอกจากนี้ ยังมีการลดหย่อนภาษีในกรณีที่ทรัพย์สินถูกรื้อถอน หรือทำลายระหว่างปี หรือทรัพย์สินทำขึ้นระหว่างปี ให้ประเมินค่ารายปีทรัพย์สินเฉพาะส่วนที่ใช้ประโยชน์ได้จาก ทรัพย์สินเท่านั้น สำหรับทรัพย์สินที่เจ้าของ โรงเรือนติดตั้งส่วนควบที่สำคัญมีลักษณะเป็น เครื่องจักรกลไก เครื่องกระทำ หรือเครื่องกำเนิดสินค้าเพื่อใช้ดำเนินการอุตสาหกรรมบางอย่างใน โรงเรือนให้ลดค่ารายปีลงเหลือ ๑ ใน ๓ ของค่ารายปีของทรัพย์สินที่รวมทั้งส่วนควบนั้น

ผู้มีหน้าที่ในการเสียภาษีได้แก่ เจ้าของทรัพย์สินหรือเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง อย่างอื่น ๆ ในกรณีที่เจ้าของ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับเจ้าของที่ดินเป็นคนละเจ้าของกัน

การจัดเก็บภาษีพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องประเมินค่ารายปีของทรัพย์สินที่เสียภาษี โดยประเมินจากจำนวนเงินที่ทรัพย์สินนั้นสมควรให้เข้าได้ในปีหนึ่ง ๆ และหากทรัพย์สินให้เข้าให้ ถือว่าค่าเช่าถือค่ารายปีแต่ถ้ามีเหตุอันสมควรที่ทำให้เห็นว่าค่าเช่านั้น ไม่ใช่จำนวนเงินอันสมควรให้ เข้าได้หรือกรณีหาค่าเช่าไม่ได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีได้ โดยคำนึงถึง ลักษณะของทรัพย์สิน ขนาดพื้นที่ทำเลที่ตั้ง และบริการสาธารณะที่ทรัพย์สินนั้น ได้รับประโยชน์ ตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด เมื่อหาค่ารายปีได้แล้ว จึงนำมาคิด คำนวณภาษีโดยที่คิดในอัตราร้อยละ ๑๒.๕ ของค่ารายปี

สำหรับวิธีการชำระภาษีผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องมาขึ้นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปีและชำระภาษีภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันรับแจ้งการประเมินภาษี และหากผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่พอใจการประเมิน อาจยื่นตามแบบพิมพ์ที่กฎหมายกำหนดต่อผู้บริหาร ท้องถิ่นได้ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรับแจ้งการประเมิน และหากยังไม่พอใจคำชี้ขาดของผู้บริหาร ท้องถิ่นจะนำคดีไปฟ้องต่อศาลภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำชี้ขาดก็ได้

๑) ประเภทของทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ประเภทของทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี มีอยู่ ๒ ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ ๑ คือ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ

๑) โรงเรือน ได้แก่ บ้าน ตึกแถว อาคาร ร้านค้า สำนักงาน บริษัท ธนาคาร โรงแรม โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงเรียน แฟลตหรือ อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม หอพัก สนามมวย คลังสินค้า ฯลฯ

๒) สิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ หมายถึง สิ่งก่อสร้างทุกชนิด ตัวอย่าง เช่น ท่าเรือ สะพาน อ่างเก็บน้ำ เจดีย์ อนุสาวรีย์ ดงเก็บน้ำมันขนาด ๑๐๐,๐๐๐ ลิตร ก่อสร้างติดที่ดินเป็นการถาวรใช้เก็บ สิ้นค่าน้ำมัน

ประเภทที่ ๒ ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างรวมทั้งที่ดินต่อเนื่องกันด้วย

๑) ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้าง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ตัวอย่าง เช่น ก. ปลูกบ้านขึ้นหลังหนึ่งบนที่ดินของ ก. ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีก็คือบ้านและที่ดินที่ใช้ปลูกบ้าน

๒) ที่ดินต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น ก. ปลูกบ้านขึ้นหลังหนึ่งแล้วมีทางเดิน สนามหญ้า สวนหย่อม สระว่ายน้ำ สิ่งเหล่านี้ย่อมถือเป็นที่ดินต่อเนื่องหรือ ก. สร้างปั้มน้ำมันขึ้นบนที่ดินแปลงหนึ่งบริเวณปั้มน้ำมันย่อมเป็นที่ดินต่อเนื่อง อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีเช่นเดียวกับที่เติมน้ำมันและตัวสำนักงานของปั้ม

๒) ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษี

๒.๑ พระราชวังอันเป็นทรัพย์สินฝ่ายพระมหากษัตริย์ ถ้าเป็นทรัพย์สินส่วนพระองค์แล้วไม่ได้รับการยกเว้นภาษี

๒.๒ ทรัพย์สินของรัฐซึ่งใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะ เช่น อาคารที่ตั้งทำการของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ สะพานสาธารณะ ท่าเรือสาธารณะ ศาลาทำน้ำสาธารณะ ฯลฯ

๒.๓ ทรัพย์สินของโรงพยาบาลของรัฐและโรงเรียนของรัฐ

๒.๔ ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติ อันใช้เฉพาะในศาสนกิจอย่างเดียว หรือเป็นที่อยู่ของสงฆ์

๒.๕ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ซึ่งปิดไว้ตลอดปีและเจ้าของมิได้อยู่เองหรือให้ผู้อื่นอยู่นอกจากคนเฝ้า ซึ่งคนเฝ้ามิได้อยู่อาศัย

๒.๖ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าอาศัยอยู่เองโดยมิได้ใช้เป็นที่พักอาศัยหรือประกอบการอุตสาหกรรมหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

๒.๗ โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เอง หรือให้ผู้แทนอยู่เฝ้ารักษาและมิได้ใช้เป็นที่พักอาศัยหรือประกอบการอุตสาหกรรมใด

๓) ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดินฉะนั้น ถ้าใครเป็นเจ้าของที่ดินแล้วปลูกตึกให้เช่าก็มีหน้าที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน มิใช่ผู้เช่าแม้จะทำสัญญาให้ผู้เช่าเป็นผู้เสีย แต่ถ้าผู้เช่าไม่ไปเสียภาษี เจ้าของที่ดินก็ต้องรับผิดชอบเป็นผู้เสียแล้วจึงไปไล่เบี้ยเอาจากผู้เช่าตามสัญญา

แต่กรณี มีคนอื่นมาเช่าที่ดินปลูกตึกแถวให้เช่า เจ้าของไม่ต้องเสียภาษี ผู้ต้องเสียภาษี คือ ผู้เช่าที่ดินปลูกตึกแถวให้เช่า โดยผู้เช่าต้องเสียภาษีทั้งส่วนที่เป็นตัวตึกแถวและที่ดินที่ตึกแถวนั้นปลูกอยู่หรือถ้ามิใช่การให้เช่า หากแต่เป็นการอนุญาตให้ปลูกโดยไม่คิดค่าตอบแทนผู้เป็นเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ปลูกอยู่ในที่ดินนั้นก็ยังมีหน้าที่ต้องเสียภาษีแต่ผู้เดียว

๔) อัตราภาษี ภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นต้องเสียในอัตราร้อยละ ๑๒.๕ ของค่ารายปี

ค่ารายปี คือ ค่าเช่าที่ซึ่งได้รับจากผู้เช่า เช่น ถ้ามีบ้านให้คนอื่นเช่าได้ค่าเช่ารวมแล้วปีละ ๑๐,๐๐๐ บาท ก็ต้องเสียภาษีปีละ ๑,๒๕๐ บาท แต่ถ้าค่าเช่าดังกล่าวมิใช่จำนวนเงินอันสมควรจะให้เช่าได้ในปีหนึ่งๆ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจแก้หรือคำนวณค่ารายปีเสียใหม่ได้ ทั้งนี้ แม้จะเป็นค่าเช่าที่เก็บได้จริงก็ตาม

๔.๑ การลดค่ารายปี

๔.๑.๑ ถ้าโรงเรือนใดติดตั้งส่วนที่สำคัญมีลักษณะเป็นเครื่องจักรกลไก เครื่องกระทำหรือเครื่องกำเนิดสินค้า เพื่อใช้ดำเนินการอุตสาหกรรมบางอย่าง เช่น โรงสี โรงเลื่อย หรือโรงงานอุตสาหกรรม ฯลฯ ขึ้นในโรงเรือนนั้นๆ ในการประเมินให้ลดค่ารายปีลงเหลือ ๑ ใน ๓ ของค่ารายปีของทรัพย์สิน

๔.๑.๒ ถ้าเป็นกรณีที่เจ้าของเพิ่มจะปลูกโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างขึ้น ค่ารายปีมิได้คิดเต็มทั้งปีแต่ต้องมีการลดลงตามส่วน

๔.๒ วิธีเสียภาษี ภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้นต้องเสียภาษีปีละครั้ง โดยเสียที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานครหรือที่สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่ว่าทรัพย์สินตั้งอยู่ที่ไหน

การเสียภาษีดังกล่าวเริ่มต้นเมื่อมีประกาศของกรุงเทพมหานคร เทศบาล หรืออำเภอแล้วแต่กรณีให้ไปปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด.๒ โดยจะประกาศภายในเดือนเมษายนของทุกปี ซึ่งประกาศนี้จะต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษาและในหน้าหนังสือพิมพ์ หรือ ที่ว่าการอำเภอ สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล หรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาล และในท้องที่ที่มีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจะต้องประกาศ ณ ที่ทำการนั้นด้วย

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สิน คือ เก็บจากเจ้าของโรงเรือนและที่ดิน ที่เจ้าของมิได้อยู่อาศัยเอง แต่ได้ประโยชน์จากโรงเรือนและที่ดินนั้น

๔.๓ หนี้ภาษีค้างชำระ หากมีผู้มีหน้าที่เสียภาษีมิได้มีการชำระเงินค่าภาษีภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด ต้องชำระเงินค่าภาษีค้างชำระเพิ่มขึ้น ดังนี้

๔.๓.๑ ถ้าไม่ชำระภาษีตามกำหนดเวลา ให้เพิ่มค่าภาษีร้อยละ ๒.๕ แห่งค่าภาษีที่ค้างชำระ ถ้าเกิน ๑ เดือน แต่ไม่เกิน ๒ เดือน ให้เพิ่มค่าภาษีร้อยละ ๕ ถ้าเกิน ๒ เดือน แต่ไม่เกิน ๓ เดือน ให้เพิ่มค่าภาษีร้อยละ ๗.๕ ถ้าเกิน ๓ เดือน แต่ไม่เกิน ๔ เดือน ให้เพิ่มค่าภาษีร้อยละ ๑๐

๔.๓.๒ ถ้าไม่ชำระภาษีและเงินเพิ่มภายใน ๔ เดือน ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึด อาศัย หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างชำระภาษีเพื่อนำเงินมาชำระภาษีเงินเพิ่ม เสียค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ โดยมีต้องของให้ศาลสั่งหรือออกหมายยึด

๔.๔ บทกำหนดโทษ

๔.๔.๑ ผู้ใดละเลยไม่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน เว้นแต่ด้วยเหตุสุดวิสัย ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๒๐๐ บาท

๔.๔.๒ ผู้ใดรู้อยู่แล้วหรือจงใจไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกหรือคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๕๐๐ บาท

๔.๔.๓ ผู้ใดรู้อยู่แล้วหรือจงใจแจ้งความเท็จหรือให้ถ้อยคำเท็จโดยเจตนาถือโกง โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน ๖ เดือน หรือปรับไม่เกิน ๕๐๐ บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

๔.๕ การอุทธรณ์ ในกรณีที่เห็นว่าไม่อยู่ในข่ายต้องชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินแต่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินให้เสียภาษี หรือเห็นว่าจำนวนภาษีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินเรียกเก็บนั้นไม่ถูกต้อง เช่น สูงเกินความเป็นจริง ก็มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินภาษีนั้นได้ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับการประเมินซึ่งผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยชี้ขาดอุทธรณ์ คือ คณะกรรมการเมื่อผู้มีอำนาจได้วินิจฉัยชี้ขาดแล้ว หากไม่พอใจคำวินิจฉัยก็ยังมีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลหรือฟ้องศาลได้ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยนั้น

การฟ้องศาล ถือเป็นคดีมีทุนทรัพย์ ฉะนั้นจะต้องเสียค่าธรรมเนียมขึ้นศาลร้อยละ ๒.๕๐ ของจำนวนเงินภาษีที่ขอให้ศาลเพิกถอนการประเมิน

ศาลที่จะยื่นฟ้อง คือ ศาลภาษีอากร ซึ่งการดำเนินคดีจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลภาษีอากรและวิธีพิจารณาคดีภาษีอากร พ.ศ. ๒๕๒๘ และข้อกำหนดคดีภาษีอากรที่อธิบดีผู้พิพากษาแพ่งออกโดยอนุมัติประธานศาลฎีกา ในกรณีที่ไม่มีบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติและข้อกำหนดดังกล่าว จึงจะนำบทบัญญัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

๔.๖ ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

๔.๖.๑ การแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ และพนักงานเก็บภาษี

๔.๖.๒ การยื่นแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สิน (ภ.ร.ค.๒)

๔.๖.๓ การรับและการตรวจแบบแจ้งรายการทรัพย์สิน (ภ.ร.ค. ๒)

๔.๖.๔ การคำนวณค่ารายปี และการประเมินค่าภาษี

๔.๖.๕ การแจ้งรายการประเมิน (แบบ ภ.ร.ค.๘)

๔.๖.๖ การคำนวณค่ารายปี กรณีเจ้าของทรัพย์สิน ไม่มายื่นแบบ ภ.ร.ค. ๒

๔.๖.๗ การเก็บภาษี และการบังคับตามกฎหมาย

๔.๖.๘ การบริหารการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

- การประชาสัมพันธ์

- งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
- การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

๔.๗ ปัจจัยที่มีผลในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

๔.๗.๑ ปัจจัยภายใน ได้แก่ คณะผู้บริหาร (นายกเทศมนตรี เทศมนตรี ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง) เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่แผนที่ภาษี

๔.๗.๒ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน คณะสมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท.) สื่อมวลชน (สถานี โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ใบปลิว) กรรมการชุมชน (ก.ช.) อาสาสมัครชุมชน (อ.ส.ม.)^{๔๖}

๒.๖ สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

เทศบาลตำบลเสลภูมิ

๒.๖.๑ ลักษณะและสภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลเสลภูมิ

เดิมอำเภอเสลภูมิมีชื่อว่า “บ้านเขาคินบึง โคน” เข้าใจว่าจะเรียกตามชื่อบึงใหญ่แห่งหนึ่ง ที่มีชื่อว่า “บึง โคน” ซึ่งติดอยู่กับโคกภูดิน โดยมีหลวงจุมพลภักดี เป็นนายกองปกครอง ต่อมาได้มีใบบอกกราบบังคมทูลพระกรุณาขอตั้งบ้านเขาคินบึง โคน เป็นเมืองเสลภูมินิคม เมื่อจุลศักราช ๑๒๔๐ ปีเถาะ (พ.ศ. ๒๔๒๒) และได้พระราชทานนามสัญญาบัตรตั้งหลวงจุมพลภักดี เป็นผู้ว่าราชการเมืองเสลภูมินิคม ครั้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๕๕ ทรงพระราชกรุณาโปรดเกล้าตั้งมณฑลร้อยเอ็ดขึ้น เมืองเสลภูมินิคม จึงรวมกับมณฑลร้อยเอ็ด เรียกว่า “เมืองเสลภูมิ” และในปี พ.ศ. ๒๔๕๖ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงจัดรูปการปกครองเสียใหม่ โดยตราพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่พุทธศักราช ๒๔๕๖ ขึ้นจัดรูปการปกครองเป็นจังหวัด อำเภอเมืองเสลภูมิจึงเป็นอำเภอเสลภูมิ สังกัดจังหวัดร้อยเอ็ดตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

เดิมเทศบาลตำบลเสลภูมิเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล จัดตั้งเมื่อวันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๔๙๘ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่ทั้งหมด ๑๔ ตารางกิโลเมตร โดยครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของ ๓ ตำบล คือ ตำบลกลาง ตำบลขวัญเมือง และบางส่วนของตำบลนาเมือง ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกาศราชกิจจานุเบกษาฉบับที่-เล่ม ๑๑๖ ตอน ๙ ก หน้าที-ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ และเมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๔๖ สภาดำบลกลางและสภาดำบลขวัญเมือง ได้ยุบรวมกับเทศบาลตำบลเสล

^{๔๖} เทศบาลตำบลเสลภูมิ, “พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. ๒๔๗๕”, ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลเสลภูมิ, ๒๕๔๙, (อัดสำเนา).

ภูมิตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการยุบรวมสภาตำบลกับเทศบาลตำบล ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๔๗ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม ๑๒๑ ตอนพิเศษ ๑๐๘ ง วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๔๗ จึงทำให้เทศบาลตำบลเสลภูมิมีพื้นที่ทั้งหมด ๓๓.๑๕ ตร.กม. โดยครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของตำบลเสลภูมิ ตำบลขวัญเมือง และบางส่วนของหมู่ที่ ๖ ตำบลนาเมือง และเทศบาลตำบลกลาง ได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนชื่อเทศบาลตำบลกลางเป็นเทศบาลตำบลเสลภูมิ ลงวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๕๑

๒.๖.๒ ขนาดที่ตั้งและอาณาเขต

ที่ตั้ง เทศบาลตำบลเสลภูมิตั้งอยู่ในอำเภอเสลภูมิในท้องที่ของตำบลกลาง ตำบลขวัญเมือง และบางส่วนของตำบลนาเมือง มีพื้นที่ ๓๓.๑๕ ตารางกิโลเมตร ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดร้อยเอ็ด โดยตั้งอยู่ห่างจากที่ตั้งจังหวัดร้อยเอ็ด ๓๒กิโลเมตร มีระยะทางห่างจากกรุงเทพมหานคร ๕๕๖ กิโลเมตร

ทิศเหนือ : ติดต่อกับตำบลนาเมือง อำเภอเสลภูมิ

ทิศใต้ : ติดต่อกับตำบลนาเลิง อำเภอเสลภูมิ

ทิศตะวันออก : ติดต่อกับตำบลเมืองไพร และตำบลขวาว อำเภอเสลภูมิ

ทิศตะวันตก : ติดต่อกับอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

เทศบาลตำบลเสลภูมิ มีพื้นที่ทั้งหมด ๓๓.๑๕ ตารางกิโลเมตรหรือ ๒๐,๗๔๓.๗๕ ไร่ เป็นพื้นที่เกษตร ๘,๖๒๗ ไร่ พื้นที่ที่อยู่อาศัย ป่าไม้ และอื่น ๆ ๑๑,๑๑๖.๗๕ ไร่ พื้นที่การเกษตรแบ่งตามลักษณะการใช้ประโยชน์ ดังนี้

๑. พื้นที่ทำนา	๘,๕๑๔ ไร่
๒. พื้นที่ทำไร่	๑๘ ไร่
๓. พื้นที่ทำสวน	๔๔ ไร่
๔. พื้นที่ทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์	๔๑ ไร่
๕. ประมง	๘ ไร่

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ

เทศบาลตำบลกลางครอบคลุมพื้นที่ ๓๓.๑๕ ตร.กม. จำนวน ๓ ตำบล (๒๓ หมู่บ้าน) ดังนี้

๑. ตำบลกลาง

หมู่ที่ ๑ บ้านท่าไคร้ใต้

หมู่ที่ ๒ บ้านโลกก่อง

หมู่ที่ ๓ บ้านเหนือ

หมู่ที่ ๔ คุ่มวัดศรีทอง

หมู่ที่ ๕ บ้านไต้	หมู่ที่ ๖ คุ่มสร้างกกพอก
หมู่ที่ ๗ บ้าน โศกสะอาด	หมู่ที่ ๘ คุ่มเมืองใหม่
หมู่ที่ ๘ คุ่มสร้างหิน	หมู่ที่ ๑๐ บ้านท่าไคร้ไต้
หมู่ที่ ๑๑ บ้านโศกก่อ่งเหนือ	

๒. ตำบลขวัญเมือง

หมู่ที่ ๑ บ้านคำหมากเว	หมู่ที่ ๒ บ้านคงประเสริฐ
หมู่ที่ ๓ บ้านหนองฮาง	หมู่ที่ ๔ คุ่มสนามม้า
หมู่ที่ ๕ บ้านท่าไคร้เหนือ	หมู่ที่ ๖ บ้านโลกคำเจริญ
หมู่ที่ ๗ คุ่มโรงพยาบาล	หมู่ที่ ๘ คุ่มพานทอง
หมู่ที่ ๙ บ้านคงประเสริฐไต้	หมู่ที่ ๑๐ บ้านคงประเสริฐเหนือ
หมู่ที่ ๑๑ บ้านทุ่งเจริญ	

๓. ตำบลนาเมือง หมู่ที่ ๖ (บางส่วน) คือ นิคมเสลภูมิ

จำนวนประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลเสลภูมิ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๐ มีรายละเอียด

ดังนี้

- พื้นที่	๓๓.๑๕ ตารางกิโลเมตร
- จำนวนหลังคาเรือน	๓,๘๗๕ หลังคาเรือน
- จำนวนประชากร	๑๔,๑๑๕ คน
ชาย	๖,๕๐๕ คน
หญิง	๗,๖๐๖ คน
- ความหนาแน่นของประชากร	๔๒๕ คน / ตารางกิโลเมตร ^{๔๗}

๒.๗ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติมา คณวินิจ ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มอ่อง อำเภอร่องทอง จังหวัดสุพรรณบุรี” พบว่า

๑) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มอ่อง อำเภอร่องทอง จังหวัดสุพรรณบุรีโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อจำแนกเป็นรายได้ พบว่า ทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน

^{๔๗}เทศบาลตำบลเสลภูมิ, “แผนพัฒนาสามปี (๒๕๕๒-๒๕๕๔) เทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”, ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลเสลภูมิ, (อัดสำเนา).

ความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

๒) การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ส่วนอาชีพไม่แตกต่างกัน^{๔๔}

วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” การจัดเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามพบว่า ประชาชนมีการพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๘ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๒ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๒ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .๐๕ ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มาชำระภาษีในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นคือจัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น^{๔๕}

รัศมีไข่มุก พร้อมเพียง ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า

“๑. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง ในภาพรวมของผู้ชำระภาษีอากรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มาก

^{๔๔} กิตติมา ดลวินิจ, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มอ่อง อำเภอกู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๕, ๑๒๖ หน้า.

^{๔๕} วไลรัตน์ สวัสดิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัยบูรพา : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖, ๕๘ หน้า.

ทั้ง ๔ ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากสูงสุดไปหาลำดับตามลำดับ คือ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการบริการต่อผู้ชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการและสภาพแวดล้อม

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากร พบว่า ผู้ชำระภาษีอากรที่มีการศึกษา รายได้ และประเภทภาษีอากรที่จัดเก็บ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางแตกต่างกัน ส่วนผู้ชำระภาษีอากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางไม่แตกต่างกัน^{๖๐}

ศิรินาฏ แก้วสำโรง ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนเห็นด้วยทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากจากสูงสุดไปหาลำดับ ได้แก่ ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและประเภทของการเสียภาษี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี แตกต่างกัน^{๖๑}

อดิศร ตูลตาพันธ์ ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน จังหวัดนนทบุรี” พบว่า

๑) ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันมีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย ๓.๑๕ และจำแนก

^{๖๐} รัศมีไข่มุก พร้อมเพียง, “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง), ๒๕๕๐, ๑๒๔ หน้า.

^{๖๑} ศิรินาฏ แก้วสำโรง, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์), ๒๕๕๐, ๑๒๒ หน้า.

ในแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้ ๑) ด้านผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันอยู่ในระดับเห็นด้วย ๒) ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ของรับอยู่ในระดับเห็นด้วย ๓) ด้านระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ๔) ด้านประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับไม่แน่ใจเช่นเดียวกัน

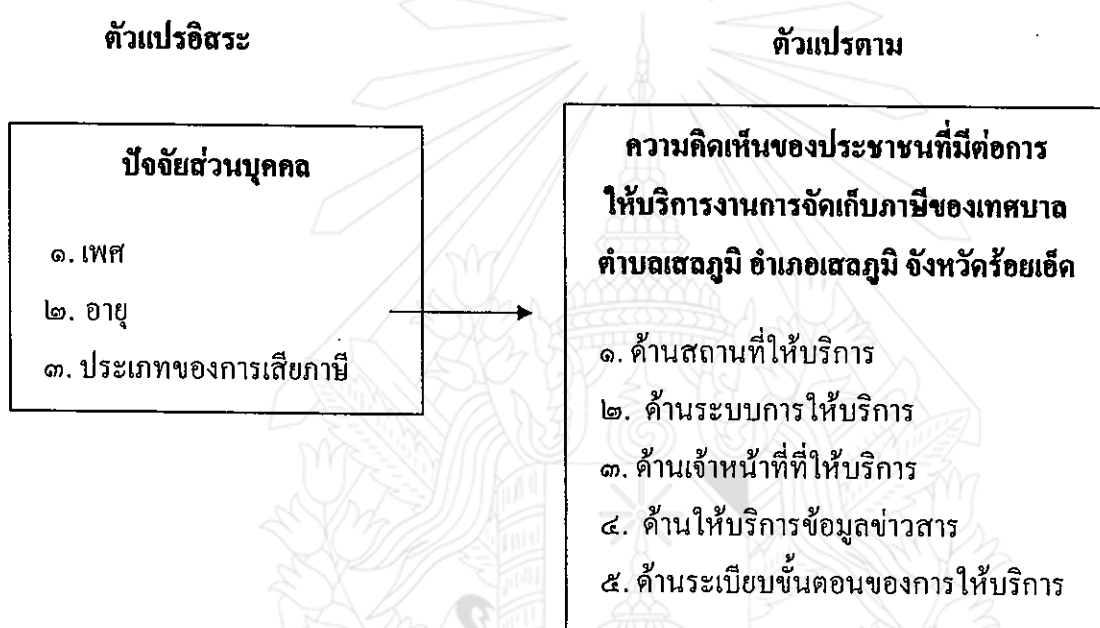
๒) ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดของสถานีบริการ และยอดขายต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน แตกต่างกัน

๓) ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ได้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไข ดังนี้ ๑) สถานีบริการน้ำมันได้รับค่าตอบแทนจากรัฐกิจส่วนตัวน้อยมาก ซึ่งในปัจจุบันราคาน้ำมันแพง ขึ้นมาก ทำให้ต้นทุนสูงยิ่งทำให้ผู้ประกอบการประสบปัญหามากยิ่งขึ้น จึงควรยกเลิกการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถานประกอบการน้ำมัน ๒) เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจกับธุรกิจที่ผู้ประกอบการดำเนินอยู่ จะใช้แค่หลักนิติศาสตร์ ควรจัดให้มีการสัมมนาร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ประกอบการ ควรให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมพิจารณาในการออกข้อบัญญัติ ๓) โครงสร้างราคาขายปลีกน้ำมัน ประกอบด้วยภาษีต่าง ๆ จากหลายหน่วยงานของรัฐ การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพิ่มอีก จึงเป็นการจัดเก็บภาษีที่ซ้ำซ้อน ควรให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมพิจารณาในการออกข้อบัญญัติ และ ๔) ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงควรจัดเก็บภาษีที่ต้นทางเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่จัดเก็บอยู่^{๖๒}

^{๖๒} อติสร ตูลลาพันธ์, “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันจังหวัดนนทบุรี”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑, หน้า ๔๔

๒.๘ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยนำแนวคิดของ อูห์ย หิรัญโต ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ระบบราชการ คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ^{๖๓} มาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย



ภาพประกอบที่ ๒.๑ แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

^{๖๓} อูห์ย หิรัญโต, ระบบราชการไทย, อ่างแล้ว, หน้า ๗.

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาล ตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งออกเป็น ผู้เสียภาษีโรงเรือน จำนวน ๓๕๕ คน ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑,๑๐๐ คน และผู้เสียภาษีป้าย จำนวน ๒๕๐ คน รวมทั้งหมด จำนวน ๑,๗๐๕ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๑,๗๐๕ คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan^๑ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๑๓ คน

^๑บุญชม ศรีสะอาด, **การวิจัยเบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๔๐.

๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการกำหนดสัดส่วนหรือโควตา (Quota Sampling) จากผู้มาติดต่อกันจัดเก็บภาษี โดยได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภท ดังตารางแสดงขนาดและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ประชากร	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
๑.	เพศ		
	ชาย	๑,๐๔๕	๑๘๖
	หญิง	๗๐๐	๑๒๖
รวม		๑,๗๔๕	๓๑๓
๒.	อายุ		
	๒๐-๓๕ ปี	๓๒๐	๕๘
	เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๖๗๑	๑๒๐
	เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๕๕๒	๙๕
	เกิน ๕๕ ปี	๒๐๒	๓๖
รวม		๑,๗๔๕	๓๑๓
๓.	ประเภทการเสียภาษี		
	๑. ผู้เสียภาษีโรงเรือน	๓๕๕	๖๓
	๒. ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่	๑,๑๐๐	๑๘๘
	๓. ผู้เสียภาษีป้าย	๒๙๐	๕๒
รวม		๑,๗๔๕	๓๑๓

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมี ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และประเภทของการเสียภาษี มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านสถานที่ให้บริการ ๒) ด้านระบบการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ๔) ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ๕) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ ๕ คะแนน
ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วย	ให้ ๔ คะแนน
ระดับความคิดเห็นไม่แน่ใจ	ให้ ๓ คะแนน
ระดับความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วย	ให้ ๒ คะแนน
ระดับความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ ๑ คะแนน

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Question) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

๑) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ โครงสร้างการให้บริการของเทศบาลตำบล

๒) ศึกษาวัตถุประสงค์ สมมติฐาน และกรอบแนวคิดในการวิจัย

๓) นิยามตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม

๔) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ในการศึกษา นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้อง ทั้งด้านโครงสร้าง เนื้อหา และภาษาที่ใช้

๕) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ประกอบด้วย

ดร.ธงชัย ธรรมารุช (ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย)

- วุฒิศึกษา อ.บ.,กม.ม., Ph.D.

- ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขต
ร้อยเอ็ด

ดร.ประพิศ โบราณมูล (ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติเพื่อการวิจัย)

- วุฒิกการศึกษา บธ.บ., กศ.ม, ปร.ค. (วัฒนธรรมศาสตร์)

- ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

นายรณยุทธ หอมหวล (ผู้เชี่ยวชาญด้านสังคมศาสตร์ (ด้านระบบภาษีท้องถิ่น))

- วุฒิกการศึกษา ร.บ., สสม. (พัฒนาสังคม)

- ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๖) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่ให้ไว้
นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ก่อนการนำไปทดลองใช้ (Try-out)

๗) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้เสีย
ภาษี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูล จำนวน ๓๐ คน

๘) นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ (Try-out) มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดย
วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha – coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ
เท่ากับ .๕๖

๙) นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้ว ซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้าน
ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเชื่อมั่นและได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

๑) ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
ไปยังนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความร่วมมือและ
ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนผู้มาเสียภาษี

๒) นำหนังสือจากนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ไปแจกกับประชาชนผู้มาเสียภาษี โดยให้
เจ้าหน้าที่เทศบาลแจกกับประชาชนผู้มาใช้บริการเสียภาษีในแต่ละวัน จนครบ จำนวน ๓๑๓ คน

๓) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์ หากคำตอบเพื่ออธิบาย
ผลการวิจัยต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนดังนี้

๑) ตอนที่ ๑ ปึงจ้ยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และประเภทของการเสี่ยภษี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

๒) ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านสถานที่ให้บริการ ๒) ด้านระบบการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ๔) ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ๕) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของผู้ตอบในแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการประเมิน^๒ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
๔.๕๑-๕.๐๐	ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๓.๕๑-๔.๕๐	ระดับความคิดเห็นที่เห็นด้วย
๒.๕๑-๓.๕๐	ระดับความคิดเห็นไม่แน่ใจ
๑.๕๑-๒.๕๐	ระดับความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วย
๑.๐๐-๑.๕๐	ระดับความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

๓) ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประเภทของการเสี่ยภษี ต่างกัน วิเคราะห์โดยใช้ค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกันต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด และวิเคราะห์ด้วยค่า F-test (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุ และประเภทของการเสี่ยภษี ต่างกัน ต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้าน หากมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffé's Method) ซึ่งมีตัวแปรมากกว่า ๒ กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

^๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๑.

๔) ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ แล้วนำเสนอเป็นตาราง ประกอบคำอธิบาย

๕) การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป อธิบายในรูปตาราง

๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

๓.๗.๑ สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

๑) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient)^๓ ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

แทนค่าสูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ดังนี้

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[\frac{\overline{x(n-x)}}{ns} \right]$$

r_{tt} แทนค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ

\overline{x} แทนค่าเฉลี่ย

S^2 แทนความแปรปรวนของแบบทดสอบ

n แทนจำนวนข้อทดสอบ

๓.๗.๒ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

๑) ค่าร้อยละ (Percentage)^๔ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

P แทน ร้อยละ

^๓เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๑.

^๔เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๒.

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒) ค่าเฉลี่ย (Mean = \bar{X})^๕ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

\bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

๓) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = SD)^๖ มีสูตรการคำนวณ

ดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคะแนนในกลุ่ม

X แทน คะแนนแต่ละตัว

๓.๗.๓ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประเภทการเสี่ยภาษี ต่างกันโดยใช้สถิติ t-test และ F-test (One Way Anova) และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น (ระดับนัยสำคัญ) ที่ .๐๕ โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

๑) ค่า t - test (Independent sample t-test)^๗ มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N\sum D^2 - (\sum D)^2}{(N-1)}}}$$

^๕ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๓.

^๖ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๔.

^๗ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๕.

- t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตเพื่อทราบความ
มีนัยสำคัญ
- D แทน ผลต่างระหว่างคู่คะแนน
- N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง หรือจำนวนคู่คะแนน

๒) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้ F - test^๕

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมของกำลังสอง (Sum of Squares)	df	ค่าโดยประมาณของความแปรปรวน (Mean Square)	F
ระหว่างกลุ่ม (b)	$SS_b = \sum_{j=1}^k (T_j^2/n_j) - \frac{T^2}{N}$	k-1	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	$SS_w = SS_t - SS_b$	N - k	$MS_w = \frac{SS_w}{N - k}$	
ทั้งหมด	$SS_t = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$	N - 1		

- เมื่อ F แทน ค่าที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ F
- n_j แทน จำนวนคนในกลุ่มที่ j
- N แทน จำนวนคนทั้งหมด (เท่ากับ $\sum n_j$)
- k แทน จำนวนกลุ่ม
- T_j แทน ผลรวมของคะแนนทุกตัวในคอลัมน์
- T แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
- X_{ij} แทน คะแนนแต่ละตัว

^๕เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๕.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

- ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย ๒ กลุ่ม (t-test)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า ๒ กลุ่ม (F-test)
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	หมายถึง	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
Sig	หมายถึง	ค่านัยสำคัญทางสถิติ .๐๕ (Significant level)
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ มีเพศ อายุ และประเภทของการเสียภาษี

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านสถานที่ให้บริการ ๒) ด้าน

ระบบการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ๔) ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ๕) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ

ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประเภทของการเสียภาษีที่ต่างกัน

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏตามตารางที่ ๔.๑ - ๔.๓

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๑๘๗	๕๕.๗๔
หญิง	๑๒๖	๔๐.๒๖
รวม	๓๑๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๔ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๖

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๒๐-๓๕ ปี	๕๘	๑๘.๕๓
เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๑๒๐	๓๘.๓๓
เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๘๘	๓๑.๖๓
เกิน ๕๕ ปี	๓๖	๑๑.๕๑
รวม	๓๑๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุเกิน ๓๕-๔๕ ปี จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ รองลงมาคืออายุเกิน ๔๕-๕๕ ปี จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๓ อายุระหว่าง ๒๐-๓๕ ปี จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๓ และอายุเกิน ๕๕ ปี จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๑

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ประเภทการเสียภาษี	จำนวน	ร้อยละ
ภาษีโรงเรือน	๖๓	๒๐.๑๓
ภาษีบำรุงท้องที่	๑๕๘	๖๓.๒๖
ภาษีป้าย	๕๒	๑๖.๖๑
รวม	๓๑๓	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้เสียภาษีประเภทภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๖ รองลงมา คือ ผู้เสียภาษีประเภทภาษีโรงเรือน จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๓ และผู้เสียภาษีประเภทภาษีป้าย จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๑

**ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของ
เทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังตารางที่ ๔.๔- ๔.๕

**ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม
และรายด้าน**

ด้าน	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๕๔	๐.๓๒	เห็นด้วย
๒.	ด้านระบบการให้บริการ	๓.๕๒	๐.๓๕	เห็นด้วย
๓.	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๓.๖๔	๐.๓๓	เห็นด้วย
๔.	ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๓.๓๕	๐.๘๔	เห็นด้วย
๕.	ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ	๓.๕๓	๐.๘๘	เห็นด้วย
	รวม	๓.๖๐	๐.๓๘	เห็นด้วย

(n=๓๑๓)

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ
เทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านพบว่าประชาชนเห็นด้วยทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการข้อมูล
ข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระเบียบขั้นตอนของการ
ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้าน	ด้านสถานที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	การจัดช่องให้บริการ มีความสะดวกในการขอรับบริการเหมาะสม	๓.๓๕	๑.๐๘	ไม่แน่ใจ
๒.	ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ และเป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๕๔	๐.๗๘	เห็นด้วย
๓.	บริเวณรอบ ๆ สำนักงานเทศบาล บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม	๓.๓๘	๐.๘๗	ไม่แน่ใจ
๔.	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการและมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๓.๖๓	๐.๘๖	เห็นด้วย
๕.	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้เห็นชัดเจน	๓.๕๘	๐.๘๐	เห็นด้วย
๖.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ	๓.๖๗	๑.๐๓	เห็นด้วย
๗.	กรณีที่มาติดต่อแล้วไม่แล้วเสร็จได้ในคราวเดียวแต่ได้รับคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเหมาะสม	๓.๖๔	๐.๗๕	เห็นด้วย
รวม		๓.๕๔	๐.๗๒	เห็นด้วย

(n=๓๑๓)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย ๕ ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุด ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ กรณีที่มาติดต่อแล้วไม่แล้วเสร็จได้ในคราวเดียวแต่ได้รับคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเหมาะสม มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการและมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้เห็นชัดเจน ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ และเป็นระเบียบเรียบร้อย และประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ๒ ข้อ คือ บริเวณรอบ ๆ สำนักงานเทศบาล บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม และการจัดช่องให้บริการ มีความสะดวกในการขอรับบริการเหมาะสม

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน
ระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้าน	ด้านสถานที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	ขั้นตอนในการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย	๓.๕๔	๐.๘๑	เห็นด้วย
๒.	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	๓.๓๘	๐.๘๗	ไม่แน่ใจ
๓.	การจัดลำดับการให้บริการเหมาะสม	๓.๕๔	๐.๗๘	เห็นด้วย
๔.	การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน	๓.๔๒	๐.๗๘	ไม่แน่ใจ
๕.	การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร	๓.๔๖	๐.๗๔	ไม่แน่ใจ
๖.	การให้บริการที่รวดเร็วจากทุกหน่วยงานภาครัฐใน ยุคปัจจุบัน	๓.๖๖	๐.๖๒	เห็นด้วย
๗.	รัฐได้ขยายเวลาการให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์	๓.๖๑	๐.๖๕	เห็นด้วย
๘.	การที่ทุกหน่วยงานภาครัฐได้ลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น	๓.๕๗	๐.๗๑	เห็นด้วย
รวม		๓.๕๒	๐.๗๕	เห็นด้วย

(n=๓๑๓)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน
ระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับ
เห็นด้วย ๕ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็วจากทุก
หน่วยงานภาครัฐในยุคปัจจุบัน รัฐได้ขยายเวลาการให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ การที่ทุก
หน่วยงานภาครัฐได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น การจัดลำดับการให้บริการ
เหมาะสม ขั้นตอนในการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย และประชาชนมีความคิดต่อการ
ให้บริการอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ ๓ ข้อ คือ การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร การชี้แจงลำดับ
การให้บริการมีความชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ด้าน	ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	การปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๓.๗๑	๐.๗๒	เห็นด้วย
๒.	การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๓.๖๕	๐.๗๑	เห็นด้วย
๓.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๓.๕๔	๐.๗๖	เห็นด้วย
๔.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเหมาะสม	๓.๕๘	๐.๗๒	เห็นด้วย
๕.	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม	๓.๖๗	๐.๗๕	เห็นด้วย
๖.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนเหมาะสม	๓.๖๕	๐.๗๖	เห็นด้วย
รวม		๓.๖๔	๐.๗๓	เห็นด้วย

(n=๓๑๓)

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดไปหาค่าต่ำสุด ได้แก่ การปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนเหมาะสม เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเหมาะสม และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เหมาะสม

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมและรายข้อ

ด้าน	ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	เทศบาลประชาสัมพันธ์เรื่องภาษี ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านวารสารท้องถิ่น เป็นต้น	๔.๑๕	๐.๘๐	เห็นด้วย
๒.	เทศบาลนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ	๓.๘๔	๐.๘๖	เห็นด้วย
๓.	เทศบาลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และระเบียบปฏิบัติงานในการเสียภาษีประกาศไว้ชัดเจน	๓.๖๖	๐.๗๕	เห็นด้วย
๔.	เทศบาลประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ เกี่ยวกับการเสียภาษี	๓.๖๕	๐.๘๑	เห็นด้วย
๕.	เทศบาลเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารราชการ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี วิธีปฏิบัติ อัตราค่าธรรมเนียม	๓.๕๘	๐.๕๓	เห็นด้วย
๖.	เทศบาลให้บริการข้อมูลด้านภาษีบำรุงท้องที่ โดยสามารถตรวจผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และ เว็บไซต์ของเทศบาลได้	๓.๖๑	๐.๕๑	เห็นด้วย
รวม		๓.๗๖	๐.๘๔	เห็นด้วย

(n=๓๑๓)

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ เทศบาลประชาสัมพันธ์เรื่องภาษี ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านวารสารท้องถิ่น เป็นต้น เทศบาลนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เทศบาล

ประชาสัมพันธน์ให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ เกี่ยวกับการเสียภาษี เทศบาลประชาสัมพันธน์เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และระเบียบปฏิบัติงานในการเสียภาษีประกาศไว้ชัดเจน เทศบาลให้บริการข้อมูลด้านภาษีบำรุงท้องที่ โดยสามารถตรวจผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ของเทศบาลได้ และเทศบาลเผยแพร่ ประชาสัมพันธน์ ข่าวสารราชการ เช่น บทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการโดยรวมและรายข้อ

ด้าน	ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	หลักเกณฑ์ และระเบียบปฏิบัติงานในการเสียภาษี ประกาศไว้ชัดเจน	๓.๕๖	๐.๕๑	เห็นด้วย
๒.	หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินการเสียภาษีของเทศบาลมีความเป็นธรรมและเสมอภาคแก่ประชาชน	๓.๖๐	๐.๘๒	เห็นด้วย
๓.	เทศบาลจัดให้มีตู้ ปณ.รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษี และมีการบริการตอบปัญหาเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติ หลักเกณฑ์การประเมินภาษีให้ประชาชนได้รับทราบ	๓.๕๓	๐.๘๔	เห็นด้วย
๔.	มีเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม	๓.๔๔	๐.๕๕	ไม่แน่ใจ
๕.	การกำหนดระยะเวลาการชำระภาษี และบทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี	๓.๕๔	๐.๘๕	เห็นด้วย
รวม		๓.๕๓	๐.๘๘	เห็นด้วย

(n=๓๑๓)

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ๔ ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ได้แก่ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินการเสียภาษีของเทศบาลมีความเป็นธรรมและเสมอภาคแก่ประชาชน

หลักเกณฑ์ และระเบียบปฏิบัติงานในการเสี่ยภาษีประกาศไว้ชัดเจน การกำหนดระยะเวลาการชำระ
ภาษี และบทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสี่ยภาษี เทศบาลจัดให้มีตู้ ปณ. รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ
ให้บริการจัดเก็บภาษี และมีการบริการตอบปัญหาเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติ หลักเกณฑ์
การประเมินภาษีให้ประชาชน ได้รับทราบ และประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ อยู่ใน
ระดับไม่แน่ใจ ๑ ข้อ คือ มีเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม



ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาล
ตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ และประเภท
ของการเสียภาษี ที่ต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัด
ร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๘๗	๓.๕๘	๐.๕๓	เห็นด้วย
หญิง	๑๒๖	๓.๖๑	๐.๕๐	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ
งานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับ
เห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บ
ภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตาม
เพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๘๗	๓.๕๘	๐.๕๓	๐.๒๕	๐.๕๕
หญิง	๑๒๖	๓.๖๑	๐.๕๐		

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่
สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๘๓	๓.๕๐	๐.๖๗	ไม่แน่ใจ
หญิง	๑๒๖	๓.๕๗	๐.๕๔	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนเพศชายมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ส่วนเพศหญิง อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๘๓	๓.๕๐	๐.๖๗	๔.๑๕	๐.๐๔*
หญิง	๑๒๖	๓.๕๗	๐.๕๔		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๘๗	๓.๕๑	๐.๔๗	เห็นด้วย
หญิง	๑๒๖	๓.๕๗	๐.๔๕	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๘๗	๓.๕๑	๐.๔๗	๒.๑๔	๐.๑๔
หญิง	๑๒๖	๓.๕๗	๐.๔๕		

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๘๗	๓.๖๔	๐.๔๔	เห็นด้วย
หญิง	๑๒๖	๓.๖๒	๐.๔๐	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๘๗	๓.๖๔	๐.๔๔	๑.๓๓	๐.๒๕
หญิง	๑๒๖	๓.๖๒	๐.๔๐		

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๘๗	๓.๗๓	๐.๕๐	เห็นด้วย
หญิง	๑๒๖	๓.๗๘	๐.๔๕	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๘๗	๓.๗๓	๐.๕๐	๑.๕๑	๐.๑๖
หญิง	๑๒๖	๓.๗๘	๐.๔๕		

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๘๗	๓.๕๔	๐.๕๗	เห็นด้วย
หญิง	๑๒๖	๓.๕๓	๐.๖๗	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๑๘๗	๓.๕๔	๐.๕๗	๒.๖๕	๐.๑๐
หญิง	๑๒๖	๓.๕๓	๐.๖๗		

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๒๐-๓๕ ปี	๕๘	๓.๔๗	๐.๗๒	ไม่แน่ใจ
เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๑๒๐	๓.๕๖	๐.๗๕	เห็นด้วย
เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๕๕	๓.๖๑	๐.๗๓	เห็นด้วย
เกิน ๕๕ ปี	๓๖	๓.๖๖	๐.๘๔	เห็นด้วย
รวม	๓๑๓	๓.๕๗	๐.๗๖	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุเกิน ๓๕-๔๕ ปี อายุเกิน ๔๕-๕๕ ปี และมีอายุเกิน ๕๕ ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนที่เหลือ คือ ประชาชนมีอายุ ๒๐-๓๕ ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๕	๓	๐.๔๕	๔.๘๓	๐.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๒๘.๕๕	๓๐๙	๙.๒๕		
รวม	๒๙.๙๐	๓๑๒			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ผลปรากฏตาม ตารางที่ ๔.๒๔

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	๒๐-๓๕ ปี	เกิน ๓๕-๔๕ ปี	เกิน ๔๕-๕๕ ปี	เกิน ๕๕ ปี
		๓.๔๗	๓.๕๖	๓.๖๑	๓.๖๖
๒๐-๓๕ ปี	๓.๔๗	-	๐.๑๓	๐.๑๘*	๐.๒๒
เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๓.๕๖		-	๐.๐๘	๑.๐๒
เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๓.๖๑			-	๐.๕๒
เกิน ๕๕ ปี	๓.๖๖				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนมีอายุเกิน ๔๕-๕๕ ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ ๒๐-๓๕ ปี ส่วนนอกนั้นไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๒๐-๓๕ ปี	๕๘	๓.๒๓	๐.๕๖	ไม่แน่ใจ
เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๑๒๐	๓.๖๑	๐.๕๒	เห็นด้วย
เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๕๕	๓.๖๕	๐.๖๐	เห็นด้วย
เกิน ๕๕ ปี	๓๖	๓.๕๑	๐.๕๕	เห็นด้วย
รวม	๓๑๓	๓.๕๑	๐.๕๗	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนมีอายุเกิน ๓๕-๔๕ ปี อายุเกิน ๔๕-๕๕ ปี และมีอายุเกิน ๕๕ ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนที่เหลือ คือ ประชาชนมีอายุ ๒๐-๓๕ ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑๓.๘๖	๓	๔.๖๒๐	๑๕.๕๒	๐.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๕๑.๕๗	๓๐๙	๐.๒๕๘		
รวม	๖๕.๔๓	๓๑๒			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ผลปรากฏตามตารางที่ ๔.๒๗

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	๒๐-๓๕ ปี	เกิน ๓๕-๔๕ ปี	เกิน ๔๕-๕๕ ปี	เกิน ๕๕ ปี
		๓.๒๓	๓.๖๑	๓.๖๕	๓.๕๑
๒๐-๓๕ ปี	๓.๒๓	-	๐.๕๐*	๐.๕๘*	๐.๔๒*
เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๓.๖๑		-	๐.๔๓	๐.๑๒
เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๓.๖๕			-	๐.๒๒
เกิน ๕๕ ปี	๓.๕๑				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนที่มีอายุเกิน ๓๕-๔๕ ปี อายุเกิน ๔๕-๕๕ ปีและอายุเกิน ๕๕ ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่าง จากประชาชนที่มีอายุ ๒๐-๓๕ ปี ส่วนนอกนั้น ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๒๐-๓๕ ปี	๕๘	๓.๒๗	๐.๕๖	ไม่แน่ใจ
เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๑๒๐	๓.๕๒	๐.๕๒	เห็นด้วย
เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๕๕	๓.๖๔	๐.๖๐	เห็นด้วย
เกิน ๕๕ ปี	๓๖	๓.๕๗	๐.๕๕	เห็นด้วย
รวม	๓๑๙	๓.๔๗	๐.๕๗	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนมีอายุเกิน ๓๕-๔๕ ปี อายุเกิน ๔๕-๕๕ ปี และมีอายุเกิน ๕๕ ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนที่เหลือ คือ ประชาชนมีอายุ ๒๐-๓๕ ปี มีความคิดเห็น อยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ จำแนกอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๕.๑๑	๓	๑.๗๐	๘.๓๑	๐.๐๐*
ภายในกลุ่ม	๖๓.๓๑	๓๐๕	๐.๒๐		
รวม	๖๘.๔๒	๓๑๒			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) ผลปรากฏตาม ตารางที่ ๔.๓๐

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน การจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน ระบบการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	๒๐-๓๕ ปี	เกิน ๓๕-๔๕ ปี	เกิน ๔๕-๕๕ ปี	เกิน ๕๕ ปี
		๓.๒๗	๓.๕๒	๓.๖๔	๓.๕๗
๒๐-๓๕ ปี	๓.๒๗	-	๐.๒๕*	๐.๓๖*	๐.๒๘*
เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๓.๕๒		-	๐.๑๑	๐.๕๘
เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๓.๖๔			-	๐.๒๒
เกิน ๕๕ ปี	๓.๕๗				-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุเกิน ๓๕-๔๕ ปี อายุเกิน ๔๕-๕๕ ปี และอายุ เกิน ๕๕ ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีอายุ ๒๐-๓๕ ปี ส่วนออกนั้นไม่ พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๒๐-๓๕ ปี	๕๘	๓.๖๒	๐.๗๖	เห็นด้วย
เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๑๒๐	๓.๖๕	๐.๗๒	เห็นด้วย
เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๕๕	๓.๗๐	๐.๘๐	เห็นด้วย
เกิน ๕๕ ปี	๓๖	๓.๗๒	๐.๗๕	เห็นด้วย
รวม	๓๑๙	๓.๖๗	๐.๗๕	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนมีอายุ ๒๐-๓๕ ปี อายุเกิน ๓๕-๔๕ ปี อายุเกิน ๔๕-๕๕ ปี และมีอายุเกิน ๕๕ ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๒	๓	๐.๔๐	๒.๒๒	๐.๐๘
ภายในกลุ่ม	๕๖.๗๕	๓๐๕	๐.๑๘		
รวม	๕๘.๐๑	๓๑๒			

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๒๐-๓๕ ปี	๕๘	๓.๗๐	๐.๘๔	เห็นด้วย
เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๑๒๐	๓.๘๕	๐.๘๒	เห็นด้วย
เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๕๕	๓.๕๐	๐.๕๐	เห็นด้วย
เกิน ๕๕ ปี	๓๖	๓.๗๘	๐.๘๕	เห็นด้วย
รวม	๓๑๓	๓.๘๐	๐.๘๕	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนมีอายุ ๒๐-๓๕ ปี อายุเกิน ๓๕-๔๕ ปี อายุเกิน ๔๕-๕๕ ปี และมีอายุเกิน ๕๕ ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๘๑	๓	๐.๒๗	๑.๑๕	๐.๓๒
ภายในกลุ่ม	๗๒.๑๗	๓๐๙	๐.๒๓		
รวม	๗๒.๙๘	๓๑๒			

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๒๐-๓๕ ปี	๕๘	๓.๕๑	๐.๘๖	เห็นด้วย
เกิน ๓๕-๔๕ ปี	๑๒๐	๓.๕๘	๐.๘๕	เห็นด้วย
เกิน ๔๕-๕๕ ปี	๕๕	๓.๖๐	๐.๘๘	เห็นด้วย
เกิน ๕๕ ปี	๓๖	๓.๖๑	๐.๘๕	เห็นด้วย
รวม	๓๑๓	๓.๘๐	๐.๘๖	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนมีอายุ ๒๐-๓๕ ปี อายุเกิน ๓๕-๔๕ ปี อายุเกิน ๔๕-๕๕ ปี และมีอายุเกิน ๕๕ ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑.๔๒	๓	๐.๔๗	๑.๒๕	๐.๒๕
ภายในกลุ่ม	๑๑๗.๐๐	๓๐๙	๐.๓๗		
รวม	๑๑๘.๔๒	๓๑๒			

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ประเภทการเสียภาษี	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ภาษีโรงเรือน	๖๓	๓.๖๒	๐.๗๖	เห็นด้วย
ภาษีบำรุงท้องที่	๑๕๘	๓.๕๘	๐.๗๕	เห็นด้วย
ภาษีป้าย	๕๒	๓.๖๐	๐.๗๘	เห็นด้วย
รวม	๓๑๓	๓.๖๐	๐.๗๖	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ และผู้เสียภาษีป้าย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๕	๓	๐.๑๒	๑.๓๑	๐.๒๗
ภายในกลุ่ม	๒๕.๖๕	๓๐๕	๘.๕๗		
รวม	๒๕.๙๐	๓๑๒			

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ประเภทการเสียภาษี	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ภาษีโรงเรือน	๖๓	๓.๕๒	๐.๗๖	เห็นด้วย
ภาษีบำรุงท้องที่	๑๕๘	๓.๕๘	๐.๗๕	เห็นด้วย
ภาษีป้าย	๕๒	๓.๕๔	๐.๗๘	เห็นด้วย
รวม	๓๑๓	๓.๕๔	๐.๗๖	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ และผู้เสียภาษีป้าย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๕	๓	๐.๕๕	๒.๕๒	๐.๐๘
ภายในกลุ่ม	๑๐๔.๑๓	๓๐๙	๐.๓๖		
รวม	๑๐๕.๗๘	๓๑๒			

จากตารางที่ ๔.๔๐ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ประเภทการเสียภาษี	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ภาษีโรงเรือน	๖๓	๓.๕๒	๐.๗๗	เห็นด้วย
ภาษีบำรุงท้องที่	๑๕๘	๓.๔๘	๐.๗๔	เห็นด้วย
ภาษีป้าย	๕๒	๓.๕๔	๐.๗๒	เห็นด้วย
รวม	๓๑๓	๓.๕๒	๐.๗๕	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๔๑ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ และผู้เสียภาษีป้าย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๑	๓	๐.๑๖	๐.๗๒	๐.๕๘
ภายในกลุ่ม	๖๘.๑๐	๓๐๙	๐.๒๒		
รวม	๖๘.๔๑	๓๑๒			

จากตารางที่ ๔.๔๒ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ประเภทการเสียภาษี	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ภาษีโรงเรือน	๖๓	๓.๖๖	๐.๗๐	เห็นด้วย
ภาษีบำรุงท้องที่	๑๕๘	๓.๖๔	๐.๗๕	เห็นด้วย
ภาษีป้าย	๕๒	๓.๖๒	๐.๗๑	เห็นด้วย
รวม	๓๑๓	๓.๖๔	๐.๗๒	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๔๓ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ และผู้เสียภาษีป้าย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๔๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๓	๓	๖.๖๑	๐.๓๕	๐.๗๐
ภายในกลุ่ม	๕๗.๘๘	๓๐๙	๐.๑๘		
รวม	๕๘.๐๑	๓๑๒			

จากตารางที่ ๔.๔๔ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ประเภทการเสียภาษี	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ภาษีโรงเรือน	๖๓	๓.๗๗	๐.๘๒	เห็นด้วย
ภาษีบำรุงท้องที่	๑๕๘	๓.๗๔	๐.๘๕	เห็นด้วย
ภาษีป้าย	๕๒	๓.๗๖	๐.๘๗	เห็นด้วย
รวม	๓๑๓	๓.๗๖	๐.๘๕	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๔๕ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ และผู้เสียภาษีป้าย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๔๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทการเสียภาษี

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๖	๓	๐.๕๘	๒.๕๑	๐.๐๘
ภายในกลุ่ม	๗๑.๘๒	๓๐๕	๐.๒๓		
รวม	๗๒.๙๘	๓๑๒			

จากตารางที่ ๔.๔๖ ประชาชนผู้เสียภาษีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๔๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ จำแนกตามประเภทการเสียภาษี

ประเภทการเสียภาษี	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ภาษีโรงเรือน	๖๓	๓.๔๗	๐.๘๒	เห็นด้วย
ภาษีบำรุงท้องที่	๑๕๘	๓.๕๔	๐.๘๕	เห็นด้วย
ภาษีป้าย	๕๒	๓.๕๖	๐.๘๗	เห็นด้วย
รวม	๓๑๓	๓.๕๓	๐.๘๕	เห็นด้วย

จากตารางที่ ๔.๔๗ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ และผู้เสียภาษีป้าย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ ๔.๔๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทการเสียภาษี

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๐	๓	๐.๑๕	๐.๔๐	๐.๖๗
ภายในกลุ่ม	๑๑๘.๑๑	๓๐๙	๐.๒๓		
รวม	๑๑๘.๔๑	๓๑๒			

จากตารางที่ ๔.๔๘ พบว่า ประชาชนผู้เสียภาษีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ ๔.๔๘ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี	ความถี่ (ก)
ด้านสถานที่ให้บริการ	
๑. ควรมีสวนหย่อม ดอกไม้ ศาลาพักผ่อน	๑๐
๒. ควรมีป้ายแสดงแผนที่อาคาร และส่วนงานการให้บริการต่าง ๆ	๑๕
ด้านระบบการให้บริการ	
๑. ควรเพิ่มเครื่องมือ และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ในระบบการให้บริการ	๓๐
๒. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่เคาร์เตอร์ประชาสัมพันธ์ด้านหน้า	๒๕
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
๑. ควรเพิ่มบุคลากรในส่วนงานการให้บริการจัดเก็บภาษี	๑๒
๒. เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพ	๕
ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร	
๑. ควรมีการประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีประเภทต่าง ๆ	๑๖
๒. ควรติดประกาศเรื่องระเบียบ และหลักเกณฑ์การเสียภาษี ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ	๒๔
ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ	
๑. ควรมีป้ายประกาศหลักเกณฑ์ และระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ ให้ชัดเจน	๑๐
๒. ควรจัดทำคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องภาษี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒๐

จากตารางที่ ๔.๔๘ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยในแต่ละด้าน ดังนี้

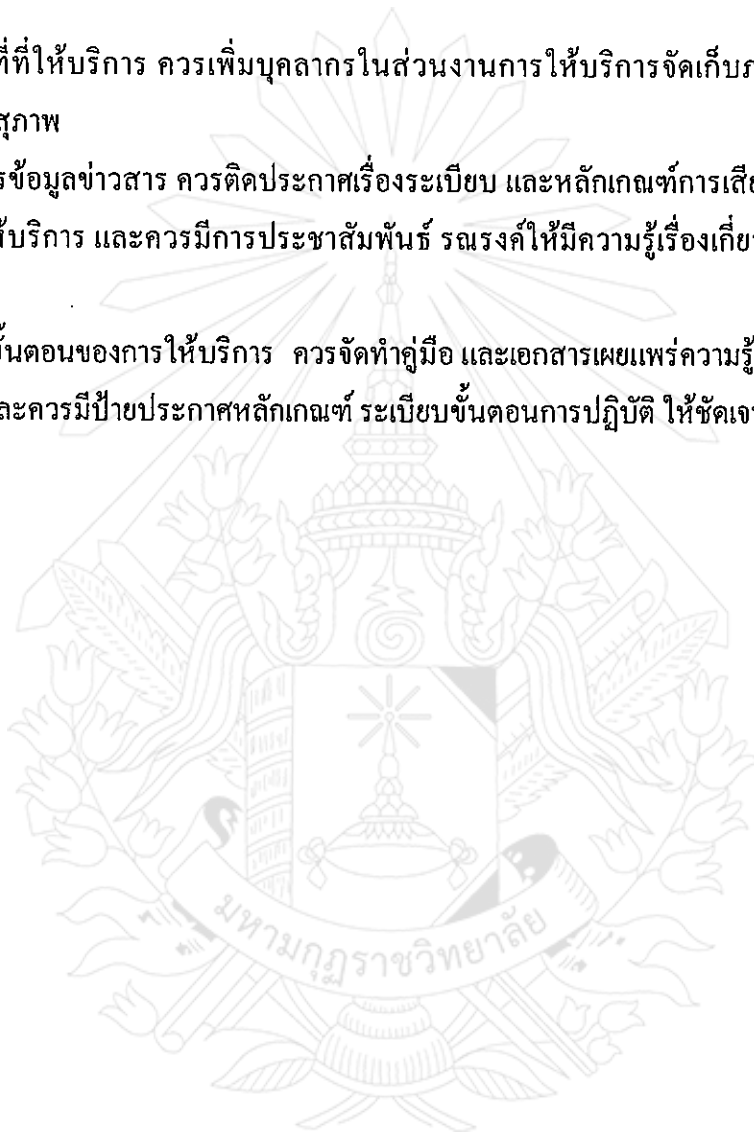
ด้านสถานที่ให้บริการ ควรมีป้ายแสดงแผนที่อาคาร และส่วนงานการให้บริการต่าง ๆ และควรมีสวนหย่อม ดอกไม้ ศาลาพักผ่อน

ด้านระบบการให้บริการ ควรเพิ่มเครื่องมือ และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ในระบบการให้บริการ และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ด้านหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรเพิ่มบุคลากรในส่วนงานการให้บริการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพ

ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ควรติดประกาศเรื่องระเบียบ และหลักเกณฑ์การเสียภาษี ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ และควรมีการประชาสัมพันธ์ รณรงค์ให้มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีประเภทต่าง ๆ

ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ ควรจัดทำคู่มือ และเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องภาษี กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และควรมีป้ายประกาศหลักเกณฑ์ ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ ให้ชัดเจน



บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประเภทของการเสียภาษี ต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๓๑๓ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ ๐.๘๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t-test และค่า F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé's Method) วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผู้วิจัย นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

๕.๑ สรุปผล

๕.๒ อภิปรายผล

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผล

๕.๑.๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗๔ มีอายุเกิน ๓๕-๔๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๓ และเป็นผู้เสียภาษีประเภทภาษีบำรุงท้องที่ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๖

๕.๑.๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนเห็นด้วยทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ได้แก่ ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

๑) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดช่องให้บริการ มีความสะดวกในการขอรับบริการเหมาะสม

๒) ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการที่รวดเร็วจากทุกหน่วยงานภาครัฐในยุคปัจจุบัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เหมาะสม

๔) ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายหมู่บ้าน วารสารท้องถิ่น เป็นต้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารราชการ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี วิธีปฏิบัติ อัตราค่าธรรมเนียม

๕) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการเสียภาษีของเทศบาลมีความเป็นธรรมและเสมอภาคแก่ประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม

๕.๑.๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประเภทการเสียภาษี ต่างกัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๑) เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร และด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

๒) อายุ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน ๒ ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ส่วนที่เหลือ ๔ ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

๓) ประเภทการเสียภาษี พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีประเภทการเสียภาษี ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

๕.๑.๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะลำดับความถี่สูง ไปหาตำแหน่งอันดับแรก ดังนี้ คือ ควรเพิ่มเครื่องมือ และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสมัยที่นำมาใช้ในระบบการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ด้านหน้าและควรติดประกาศเรื่องระเบียบ และหลักเกณฑ์การเสียภาษี ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่าประชาชน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ดังผลการวิจัยที่พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากระบวนการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารการจัดเก็บภาษี มีการดำเนินงานได้อย่างทั่วถึง ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากการให้บริการดังกล่าว จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านระบบการให้บริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลยังไม่ดีพอ และกระบวนการให้บริการยังขาดความต่อเนื่องและรูปธรรม จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นว่าระบบการบริการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันไม่ดีพอ จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยรวมแล้ว ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ศิรินาถ แก้วตำโง** ได้วิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้าน ซึ่งพบประเด็นที่น่าสนใจที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๑) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสถานที่ให้บริการ ดังผลการวิจัยที่พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้อี น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในส่วนงานของเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะในด้านอาคารสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้อี น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ มีเพียงพอต่อความต้องการ จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยมากกว่าข้ออื่น ๆ ในด้าน เดียวกัน แต่ผลการวิจัยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดช่องให้บริการ มีความสะดวกในการขอรับบริการเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่อาคารการให้บริการอาจจะไม่มีความคับแคบ การจัดช่องให้บริการไม่เป็นระเบียบ ประชาชนมารับบริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในประเด็นดังกล่าวนี้ น้อยกว่าข้ออื่นในด้านเดียวกัน แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยรวมแล้ว ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ศิรินาถ แก้วตำโง** ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

๒) ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่าระบบการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิที่มีอยู่ในปัจจุบันเห็นว่ามีระบบที่ดีและพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ ดังผลการวิจัยที่พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการที่รวดเร็วจากทุกหน่วยงานภาครัฐในยุคนปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความต้องการของประชาชนต้องการให้เทศบาลมีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จึงทำให้ประชาชนมีความเห็นในประเด็นดังกล่าวนี้มากกว่าข้ออื่นในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นว่า ระบบการให้บริการของเทศบาลในจัดเก็บภาษีในเรื่องเวลา ยังขาดความชัดเจน ประชาชนต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน ขาดการประชาสัมพันธ์เรื่องกำหนดขอบเขตการเสียภาษี และระยะเวลาในการชำระภาษี อย่างทั่วถึง จึงทำให้ประชาชนมีความเห็นอยู่ในระดับน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยรวมแล้ว ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ศิรินาฏ แก้วตำโรง** ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่า ระบบการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีในส่วนของเจ้าหน้าที่ให้บริการของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นที่ยอมรับและสร้างความพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความสุภาพ กริยา มารยาท ที่ดีของเจ้าหน้าที่เป็นที่ยอมรับของประชาชน ดังผลการวิจัยที่พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่เหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความ

สุขภาพ มีกิริยา มารยาท ที่ดี และการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มารับบริการด้วยดี จึงทำให้ประชาชนเห็นว่า การปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่เหมาะสมและเห็นด้วยต่อประเด็นการให้บริการดังกล่าวนี้มากกว่าข้ออื่นในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางท่านในหน่วยงานอาจจะมีการแต่งกายไม่สุภาพ และไม่เหมาะสมในบางเวลา จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในประเด็นดังกล่าวนี้มากกว่าข้ออื่นในด้านเดียวกัน แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยรวมแล้ว ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ศิรินาฏ แก้วตำโง** ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย

๔) ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่าการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเรื่องภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นที่ยอมรับของประชาชนและประชาชนเห็นด้วยกับกระบวนการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ดังผลการวิจัยที่พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษี ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายหมู่บ้าน วารสารท้องถิ่น เป็นต้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษี ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หอกระจายหมู่บ้าน ได้ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการ จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าวนี้มากกว่าข้ออื่นในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารราชการ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี วิธีปฏิบัติ อัตราค่าธรรมเนียม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การดำเนินงานงานเรื่องข่าวสารราชการ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี วิธีปฏิบัติ อัตราค่าธรรมเนียม ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงและครอบคลุมพื้นที่บริการ จึงทำให้ประเด็นดังกล่าวนี้ ประชาชนเห็นว่าการให้บริการน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยรวมแล้ว ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ศิรินาฏ แก้วตำโง** ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

งานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับเห็นด้วย

๕) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่าเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการและดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบ และกฎหมายกำหนด ดังผลการวิจัยที่พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินการเสียภาษีของเทศบาลมีความเป็นธรรมและเสมอภาคแก่ประชาชน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลได้ยึดหลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน ตามระเบียบและกฎหมายกำหนด ให้ความเสมอภาคแก่ประชาชน และมีผลการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับของประชาชน จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยกับการให้บริการในประเด็นดังกล่าวนี้มากกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่าและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลขาดการจัดทำเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม หรือได้จัดทำแต่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จึงทำให้ประเด็นดังกล่าวนี้ ประชาชนเห็นว่าการให้บริการน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ในด้านเดียวกัน แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยรวมแล้ว ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ศิรินาฏ แก้วตำโง** ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และประเภทการเสียภาษี ต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๑) เพศ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ประชาชน และครอบคลุมให้บริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร และด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความละเอียดอ่อนด้านความคิดของเพศชาย และเพศหญิง ต่อสถานที่ให้บริการ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความละเอียดอ่อนด้านความรู้สึกของเพศหญิงให้ความสำคัญต่ออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และทัศนียภาพที่สวยงาม มากกว่าเพศชายจึงทำให้ความคิดเห็นในด้านสถานที่ให้บริการ แต่เมื่อดูผลการวิจัยโดยรวมแล้ว พบว่า ความคิดเห็นประชาชนมีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ **ศิรินาฏ แก้วตำโรง** ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ไม่แตกต่างกัน

๒) อายุ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอายุหรือประสบการณ์ที่ได้รับจากให้บริการแตกต่างกันจึงทำให้ความคิดเห็นและการเห็นสภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ศิรินาฏ แก้วตำโรง** ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการเปรียบเทียบประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี แตกต่างกัน

๓) ประเภทการเสียภาษี พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีประเภทการเสียภาษีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากระบวนการให้บริการเป็นของเทศบาลให้ความเสมอภาค และประชาชนผู้มารับบริการได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าประชาชนจะเป็นผู้เสียภาษีประเภทใด การให้บริการของเทศบาลยึดถือมาตรฐานเดียวกัน จึงทำให้ความคิดในการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของผู้เสียภาษีประเภทต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ศิรินาฏ แก้วตำโรง** ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการเปรียบเทียบ ประชาชนที่มีประเภทของการเสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ไม่แตกต่างกัน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ดังนั้น ผู้บริหารพึงรักษามาตรฐานของการให้บริการด้านนี้ไว้ และพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป จนถึงระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อไป

๑) ความคิดเห็นความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ รวม ๕ ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

๒) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดช่องให้บริการ มีความสะดวกในการขอรับบริการเหมาะสม ดังนั้นเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และมีการจัดช่องให้บริการ มีความสะดวกในการขอรับบริการเหมาะสม

๓) ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ดังนั้นเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรจัดระบบการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ปรับปรุงด้านเวลาในการให้บริการให้มีความเหมาะสม

๔) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เหมาะสมดังนั้นการปฏิบัติตนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมีการวางตัวที่เหมาะสม แต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย

๕) ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารราชการ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี วิธีปฏิบัติ อัตราค่าธรรมเนียม ดังนั้น เทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้ความสำคัญและประชาสัมพันธ์เรื่องภาษี ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายหมู่บ้าน วารสารท้องถิ่น เป็นต้น เนื่องจากประชาชนเห็นด้วยบริการในประเด็นนี้มาก และควรประชาสัมพันธ์ ข่าวสารราชการ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี วิธีปฏิบัติ อัตราค่าธรรมเนียม เพิ่มเติมให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๖) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม ดังนั้นเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรให้ความสำคัญและมีการประเมินการเสียภาษีด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค

แก่ประชาชน พร้อมรักษามาตรฐานการให้บริการดังกล่าวนี้ และควรมีการปรับปรุงในเรื่องการจัดทำเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียมให้มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ควรมีการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
๒. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการ
๓. ควรมีการวิจัยกระบวนการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี



บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

กุสณ ฌนทพงศธร. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๒.

_____. **หลักการกำหนดนโยบายของรัฐ**. กรุงเทพมหานคร : มหาลัษยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๘.

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. **การคลังว่าด้วยด้วยการจัดสรรและการกระจาย**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๕.

ขจร สาธุพันธ์. **ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร**. กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้วการพิมพ์, ๒๕๑๓.

จำรอง เงินดี. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : ภาคจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๔.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. "ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ". ใน **เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕.

จินตนา บุญบงการ. **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมทปริ้นติ้ง, ๒๕๓๕.

ชาญชัย เทียนชัย. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑.

ชาติชาย โทณสินธิติ. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๑.

ชวงค์ ฉายบุตร. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง, ๒๕๓๕.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยสาสน์, ๒๕๓๕.

บุญธรรม ราชารักษ์. **เศรษฐศาสตร์ภาษีอากรไทย**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๑.

บุญเรียง ขจรศิลป์. **วิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๔.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ. **สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบุคคลสำคัญของท้องถิ่น**. กาศสินธุ์ : ประสานการพิมพ์, ๒๕๓๗.

ปรีดา นาคเนาทิม. **เศรษฐศาสตร์การภาษีอากร**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๕.

ปรีดี บุญยัง. **การบริหารงานคลังรัฐบาล**. กรุงเทพมหานคร : ศิลป์สยามการพิมพ์, ๒๕๓๒.

- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ ๘-๑๕.**
 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๒.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมตั้งคมิวิทยา.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์,
 ๒๕๓๒.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในการบริการ.** กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
 ไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๓๕.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑.
- ศุภนิศย์ โขจรตันชัย. "การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ". ใน **หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่ม ๑๐ เรื่อง
 การบริหารการบริการ : พัฒนาคอนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี.** กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน
 คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.
- สงวน สิทธิเลิศอรุณ. **จิตวิทยาตั้งคมิ.** กรุงเทพมหานคร : ชัยศิริการพิมพ์, ๒๕๒๒.
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพข้าราชการ. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการ
 ประชาชนของกระทรวงมหาดไทย.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิมพ์อักษร, ๒๕๓๗.
- สมชัย ฤชุพันธ์. **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
 ๒๕๒๘.
- สมชาติ กิจบรรจง. **สร้างบริการสร้างความประทับใจ.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น,
 ๒๕๓๖.
- _____ . **เทคนิคการให้บริการ.** กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๖.
- สมยศ อักษร. **จิตวิทยาตั้งคมิ.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๖.
- สมิต ลัชณูกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญู จำกัด,
 ๒๕๔๒.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช. **เศรษฐศาสตร์สาธารณะ.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
 ๒๕๔๔.
- สุพัตรา สุภาพ. **ปัญหาตั้งคมิ.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๕.
- อเนก เขียรถาวร. **เศรษฐศาสตร์การภาษีอากร.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
 ๒๕๒๓.
- อเนก เขียรถาวร. **เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๔.
- อรัญ ธรรมโน. **การเงินธุรกิจและการภาษีอากร.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
 ๒๕๒๘.
- อุทัย หิรัญโต. **ระบบราชการไทย.** กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๐.

๒) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย

- กิตติมา คลวินิจ. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทุมพร อำเภ่อุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.
- กาญจนา เคนทวอย. “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๕.
- เฉลิมพล พลวัน. “ความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อโครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ : ศึกษากรณีเฉพาะข้าราชการจังหวัดสุรินทร์”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๗.
- นารี นันตติกุล. “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๔.
- รังสรรค์ ธนะพรพันธ์. “การสำรวจสถานะความรู้ด้านภาษีอากรในเมืองไทย”. **วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม, ๒๕๓๕.
- รัศมีไข่มุก พร้อมเพียง. “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ๒๕๕๐.
- เรืองเวทย์ แสงรัตนา. “ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหาร เกี่ยวกับอัตราการเพิ่มประชากรของประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๒.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด มหาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท”. **วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๐.

- วไลรัตน์ สวัสดิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.
- ศิรินาฏ แก้วสำโรง. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, ๒๕๕๐.
- สวัสดิ์ นาสมฝัน. “ความคิดเห็นของผู้ต้องขังที่มีต่อการปฏิบัติงานจำเนกลักษณะผู้ต้องขังเรือนจำกลางขอนแก่น”. **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๘.
- อดิศร ตูลลาพันธ์. “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน จังหวัดนนทบุรี”. **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

๓) เอกสารที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์

- เทศบาลเมืองเสลภูมิ. “คู่มือปฏิบัติงานเทศบาล”. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลเสลภูมิ. ๒๕๔๕, (อัดสำเนา).
- เทศบาลตำบลเสลภูมิ. “พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. ๒๔๗๕”. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลเสลภูมิ, ๒๕๔๕, (อัดสำเนา).
- _____. “แผนพัฒนาสามปี ๒๕๕๒-๒๕๕๔ เทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลเสลภูมิ, (อัดสำเนา).

๒. ภาษาอังกฤษ

๑) General Books

- Foster, Charles R., **Psychology for Life Today**. 3rd ed. Technical Society Chicago.
- John Millet. **Management in the Public Service**. New York : Mc Graw-Hill Book, 1954.
- John W. Best, **Research in Education**. 4th ed. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice-Hall, 1981.

Webster. **Webster' New York Dictionary.** London : Sir Issac Pitman and Son Ltd, 1957.

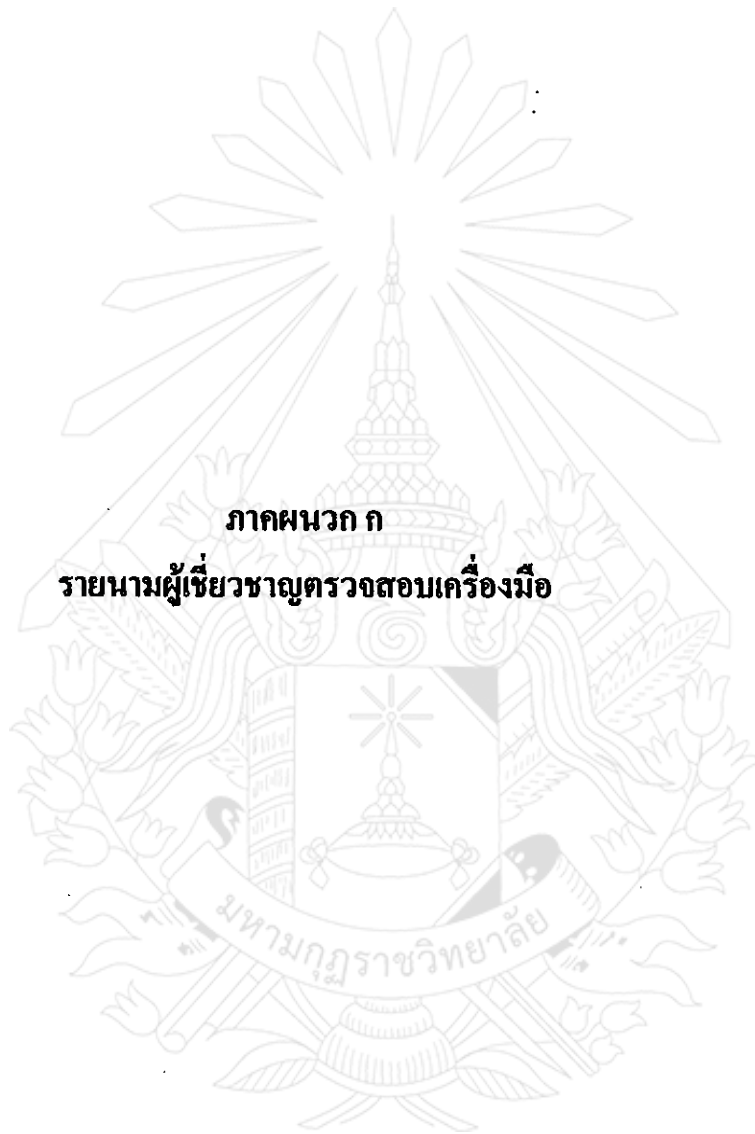
Zenithal. And Barry. **Management in the Public Service.**New York : The Macmillan Company,
1991.

Oskamp, S., **Attides and Opinions.** New Jersey : Prentice – Hall, Inc. 1977.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

๑. ดร. ธงชัย ฐราวุธ

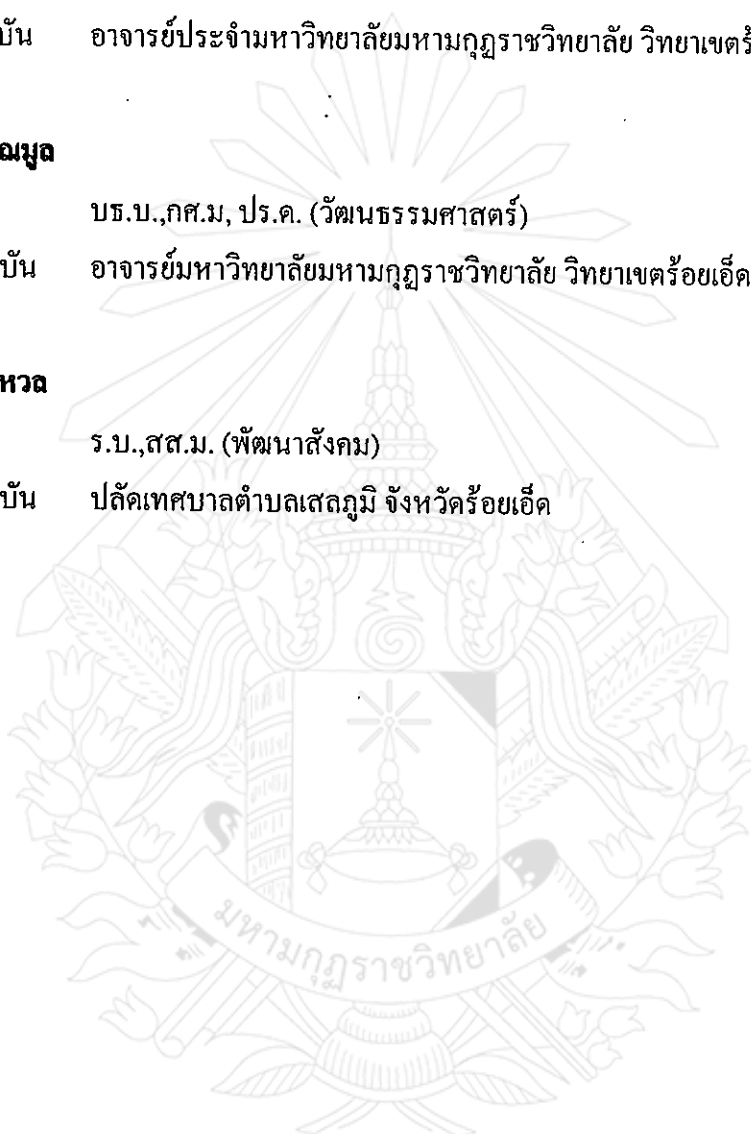
การศึกษา ค.บ.,กม.ม., Ph.D.
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๒. ดร. ประพิศ โบราณมูล

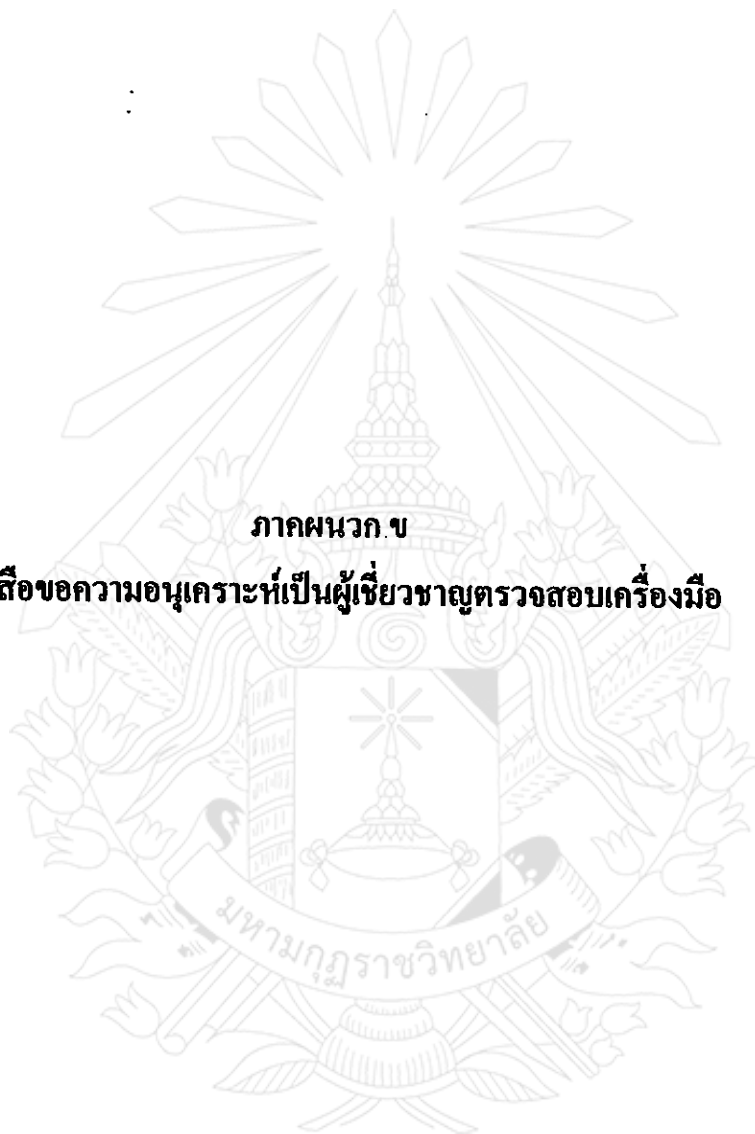
การศึกษา บธ.บ.,กศ.ม, ปร.ค. (วัฒนธรรมศาสตร์)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๓. นายรณยุทธ หอมหวด

การศึกษา ร.บ.,สส.ม. (พัฒนาสังคม)
ตำแหน่งปัจจุบัน ปลัดเทศบาลตำบลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ





ศร 6015/ว๐๕๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๑๐ เมษายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ดร. ประพิศ ไนราสมกุล

ด้วย นางสาวจิตรดา จอมคำสิงห์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาศิลปกรรมศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

๔ ก.ย. ๕๒



ศธ 6015/ว 058

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๒๐ เมษายน 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร **ดร. ชงชัย ชราวุธ**

ด้วย นางสาวจิตระดา จอมคำสิงห์ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาคามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่ง
เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์
จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

ศธ: ๒๐๕๘



ศษ 6015/ว๐5๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๒๐ เมษายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายรณชัย นอมนาค

ด้วย นางสาวจิตรา จอมคำสิงห์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อ โปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุ โมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

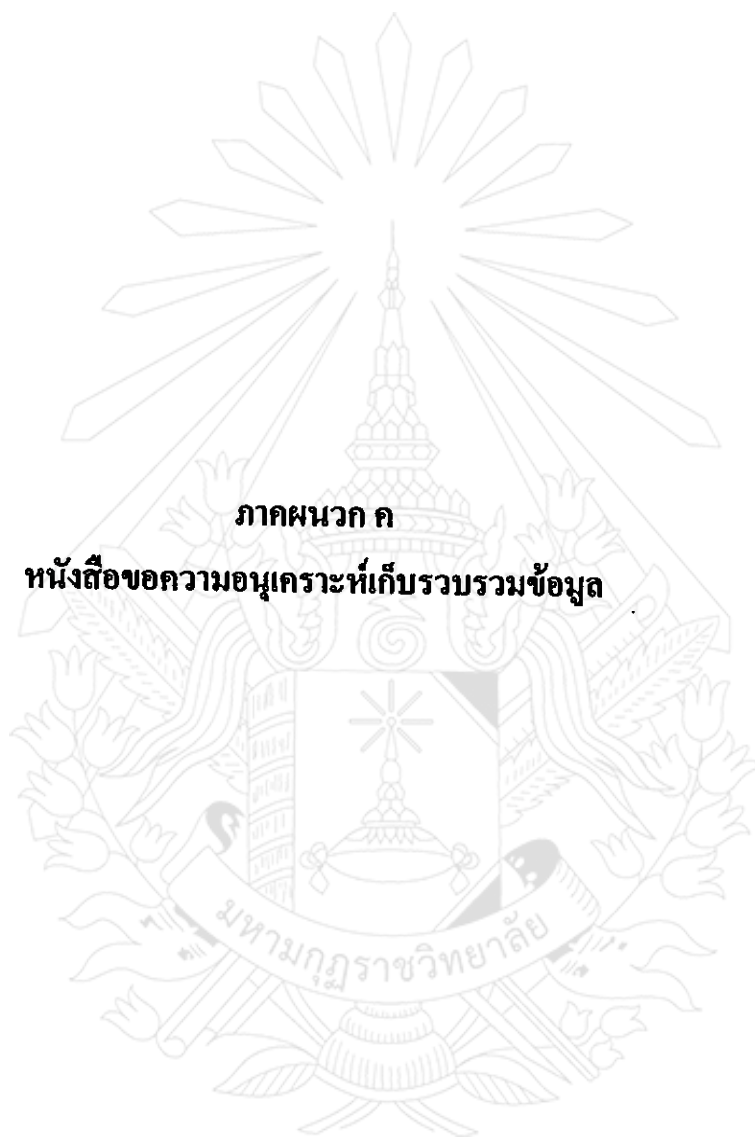
นายรณชัย นอมนาค
ปลัดเทศบาลตำบลเสลภูมิ

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

๗ 5 พ.ค. 2552
ศษ 6015/ว ๐๕7



เทศบาลตำบลเสลภูมิ
1125 / 2662
วันที่ 25 เดือน 4 ปี 2552
เวลา 09.30 น.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลดงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๖๐ เมษายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร พายุกเทศ์พหตสีต๑ข๑ดเส๑งฐ๑ฬ๑

ด้วย นางสาวจิตรดา จอมคำสิงห์ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

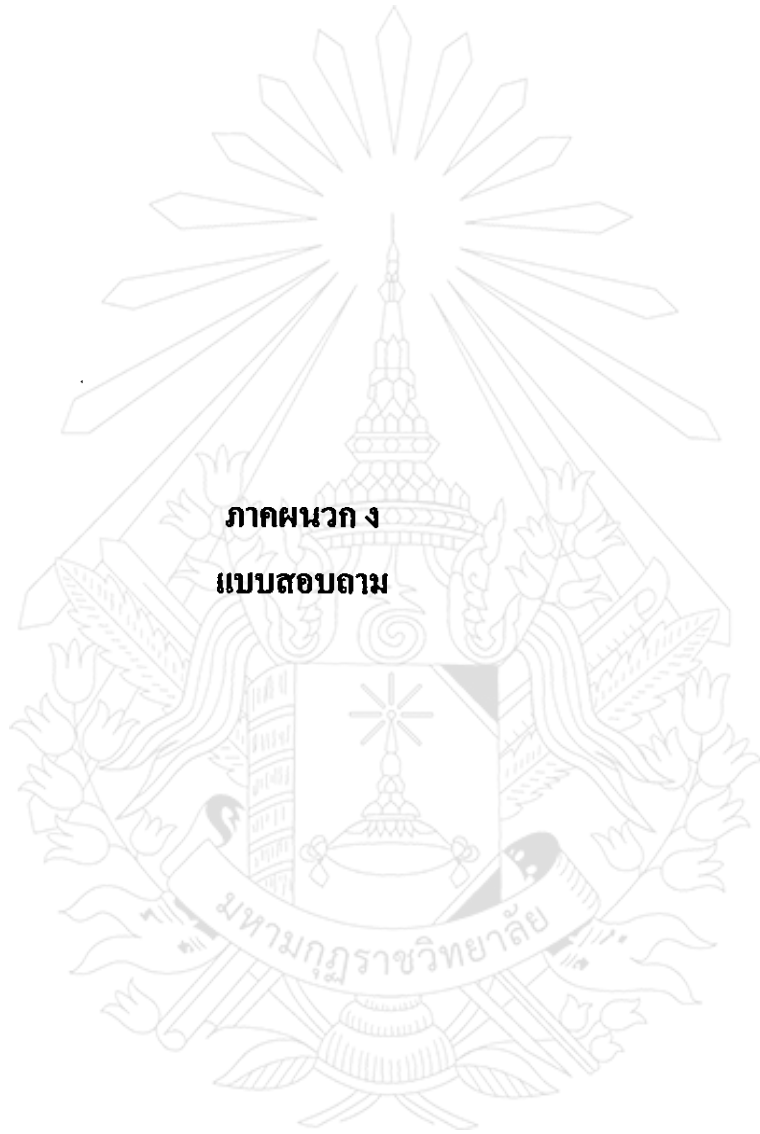
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**เรื่อง**

**ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ
อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด**

.....

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของ
เทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถ
ภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๒. ให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นจริง

๓. เต็มคำหรือข้อความลงในช่องว่างให้ถูกต้อง

๔. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเก็บเป็นความลับและใช้ประโยชน์ทางวิจัยเท่านั้น

นางสาวจิตรดา จอมคำสิงห์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

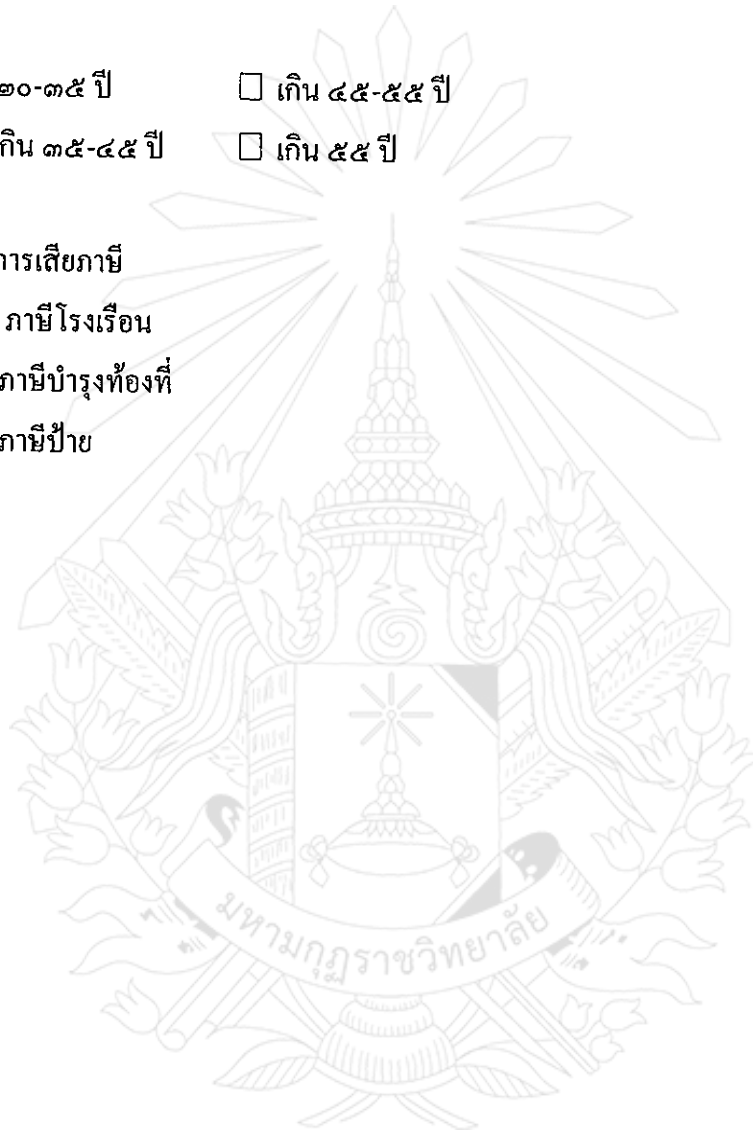
๑. เพศ

 ชาย หญิง

๒. อายุ

 ๒๐-๓๕ ปี เกิน ๔๕-๕๕ ปี เกิน ๓๕-๔๕ ปี เกิน ๕๕ ปี

๓. ประเภทการเสียภาษี

 ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อ ที่	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลเสถภูมิ อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	ด้านสถานที่ให้บริการ					
๑	การจัดช่องให้บริการ มีความสะดวกในการ ขอรับบริการเหมาะสม					
๒	ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ เรียบร้อย					
๓	บริเวณรอบ ๆ สำนักงานเทศบาล บรรยากาศ ร่มรื่นสวยงาม					
๔	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการและมีเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
๕	มีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนติดตั้งไว้ เห็นชัดเจน					
๖	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ					
๗	กรณีที่มาติดต่อแล้วไม่แล้วเสร็จได้ในคราว เดียวแต่ได้รับคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เหมาะสม					
	ด้านระบบการให้บริการ					
๘	ขั้นตอนในการให้บริการประกาศไว้ชัดเจน เข้าใจง่าย					

ข้อที่	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ด้านระบบการให้บริการ					
๕.	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม					
๑๐.	การจัดลำดับการให้บริการเหมาะสม					
๑๑.	การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน					
๑๒.	การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร					
๑๓.	การให้บริการที่รวดเร็วจากทุกหน่วยงานภาครัฐในยุคปัจจุบัน					
๑๔.	รัฐได้ขยายเวลาการให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์					
๑๕.	การที่ทุกหน่วยงานภาครัฐได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น					
๑๖.	การปฏิบัติต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่เหมาะสม					
๑๗.	การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม					
๑๘.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เหมาะสม					
๑๙.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเหมาะสม					
๒๐.	เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม					
๒๑.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอน					

ข้อที่	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๒๒.	ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร เทศบาลประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน วารสารประจำท้องถิ่น เป็นต้น					
๒๓.	เทศบาลนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่ทันสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ					
๒๔.	เทศบาลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติงานในการเสียภาษีประกาศไว้ชัดเจน					
๒๕.	เทศบาลประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการเสียภาษี					
๒๖.	เทศบาลเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารราชการ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษผู้หลีกเลี่ยงการเสียภาษี วิธีปฏิบัติ อัตราค่าธรรมเนียม					
๒๗.	เทศบาลให้บริการข้อมูลด้านภาษีบำรุงท้องที่ โดยสามารถตรวจผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ของเทศบาลได้					
๒๘.	ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ หลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติงานในการเสียภาษีประกาศไว้ชัดเจน					

ข้อที่	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
๒๕.	หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการเสียภาษี ของเทศบาลมีความเป็นธรรมและเสมอภาค แก่ประชาชน					
๓๐.	เทศบาลจัดให้มีตู้ ปณ. รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีและมีการ บริการตอบปัญหาเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอน การปฏิบัติ หลักเกณฑ์การประเมินภาษีให้ ประชาชนได้รับทราบ					
๓๑.	มีเอกสารแนะนำระเบียบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียม					
๓๒.	การกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีและบทลงโทษผู้ หลีกเลี่ยงการเสียภาษี					

**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเสลภูมิ
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด**

๑) ด้านสถานที่ให้บริการ

.....
.....
.....
.....

๒) ด้านระบบการให้บริการ

.....
.....
.....
.....

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

.....
.....
.....
.....

๔) ด้านให้บริการข้อมูลข่าวสาร

.....
.....
.....
.....

๕) ด้านระเบียบขั้นตอนของการให้บริการ

.....
.....
.....
.....

**ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
นางสาวจิตรดา จอมคำสิงห์**

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : จิตรดา จอมคำสิงห์
วัน/เดือน/ปีเกิด : ๗ มีนาคม ๒๕๑๑
ที่อยู่ปัจจุบัน : ๘๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลกลาง อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. ๒๕๓๐ : สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเสลภูมิพิทยาคม
อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. ๒๕๓๓ : สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
พ.ศ. ๒๕๓๗ : ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.)

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน : เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
ปัจจุบัน : สำนักงานเทศบาลตำบลเสลภูมิ หมู่ที่ ๘ ตำบลกลาง อำเภอสลภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด

