



ความตั้งใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการ จัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมนุกาแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ศุภา จักรวาล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงาน ศึกษาตามหลักสูตร ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

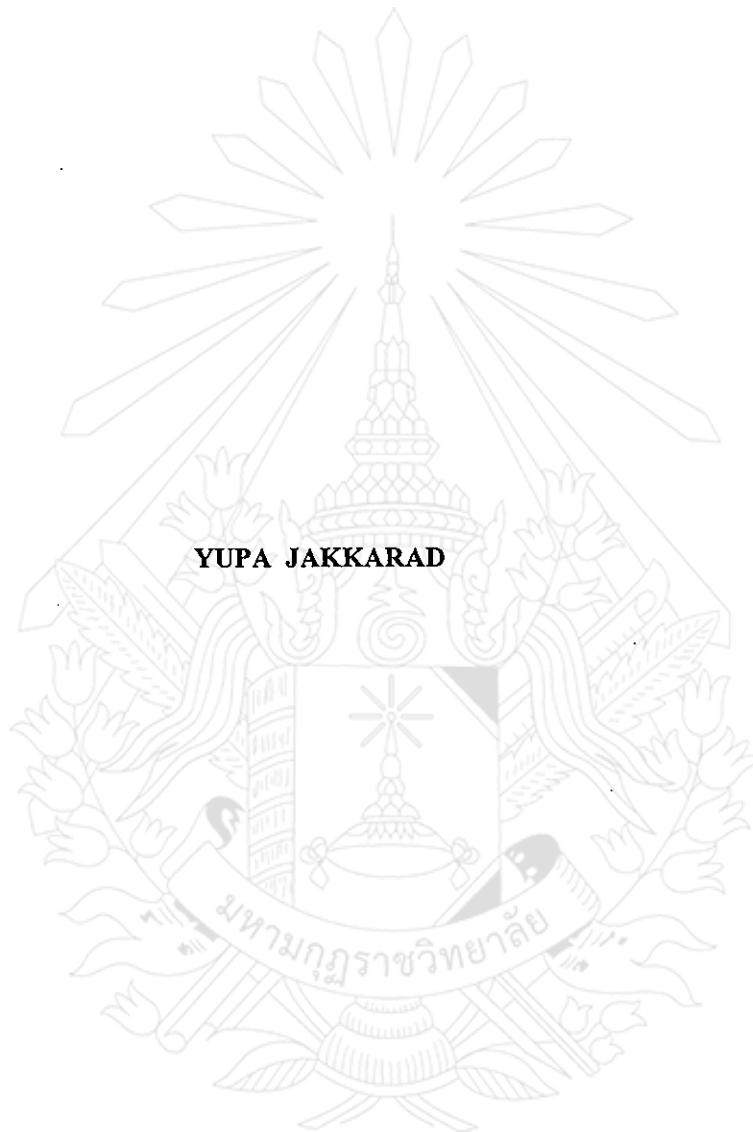
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

B 14593

**CITIZENS' SATISFACTION TOWARD TAX COLLECTION SERVICES
OF TAMBON SA NOK KAEO ADMINISTRATION ORGANIZATION,
PHON THONG DISTRICT, ROI ET PROVINCE**




YUPA JAKKARAD

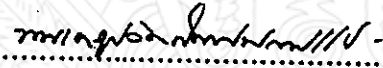
**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2552 [2009]**

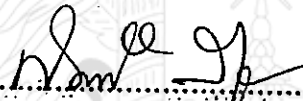
หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา : ยูพา จักราช
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. สาลินี รักกตัญญู
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระมหาอำนาจ มหาวีโร

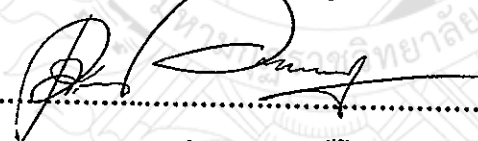
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

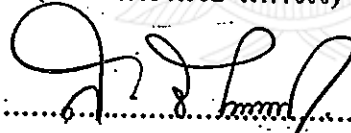

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. สาลินี รักกตัญญู)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(พระมหาอำนาจ มหาวีโร)


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


..... กรรมการ
(ผศ. เกียรติศักดิ์ วงศ์มุกดา)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Citizens' Satisfaction toward Tax Collection Services of Tambon Sa Nok Kaeo
Administration Organization, Phon Thong District, Roi Et Province

Student's Name : Yupa Jakkarad

Department : Government

Advisor : Dr. Salinee Raggatanyoo

Co-Advisor : Phramaha Amnuay Mahaviro

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

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Dean of Graduate School
(Phrakhropaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn
..... Chairman
(Phrakhropaladsampipattanaviriyajarn)

S. Raggatanyoo
..... Advisor
(Dr. Salinee Raggatanyoo)

Phramaha Amnuay Mahaviro
..... Co - Advisor
(Phramaha Amnuay Mahaviro)

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

K. Vongmukda
..... Member
(Asst. Prof. Kiattisak Vongmukda)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ชื่อนักศึกษา : ยูพา จักรราช

สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. สาลินี รักษาคัญญู

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : พระมหาอำนาจ มหาวีโร

ปีการศึกษา : ๒๕๕๒

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และการศึกษาต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการในด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๖๗๕ คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบจากตาราง เครจซี่ และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๔๒ คน และทำการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน ๓๕ ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตาม

เพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด คือ ควรจัดหาให้มีข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ ควรมีความชัดเจน และควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอน



Thematic Title : Citizens' Satisfaction toward Tax Collection Services of Tambon Sa Nok Kaeo Administration Organization, Phon Thong District, Roi Et Province

Student's Name : Yupa Jakkarad

Department : Government

Advisor : Dr. Salinee Raggatanyoo

Co-Advisor : Phramaha Amnuay Mahaviro

Academic Year : B.E. 2552 (2009)

ABSTRACT

The thematic paper's objectives were aimed to: 1) explore tax payers' satisfaction toward tax levying services of Tambon Sa Nok Kaeo Administration Organization in Roi Et Province's Phon Thong District, 2) compare their satisfaction toward its services following differences over their genders, ages and educational backgrounds and, 3) seek for helpful suggestions on its tax levying services. The sample group for conducting the research contained 679 tax payers. The sampling group size of 242 subjects was set up by juxtaposing Krejcie's and Morgan's tables and the accidental sampling. The tool used for collecting the data was the questionnaire of thirty-nine questions endowed with five rating scales. Statistics utilized for analyzing data encompassed: percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. Had differences over statistical significance been found, pair-wise difference over means would have been tested with Scheffe's method.

The research's results were found as follows:

Tax payers' satisfaction toward tax levying services Tambon Sa Nok Kaeo Administration Organization in Roi Et Province's Phon Thong District in the overall perspective of three aspects was at the middle level. Taking a single aspect into account, all three aspects in descending order also found at the middle level were: service procedures/steps, officials and personnel providing services and facilities respectively.

The contrastive analysis of tax payers' satisfaction toward its tax levy services classified according to differences over their genders, ages and educational backgrounds was found that the correlation between their satisfaction and those over their genders and ages was proven to be the null hypothesis in the overall aspect; whereas those over their educational backgrounds were strongly correlated with their satisfaction toward its tax levying services with statistical significance at .05.

Suggestions on tax levying services of Tambon Sa Nok Kaeo Administration Organization in Roi Et Province's Phon Thong District was that it should provide them with: service information posted on the Internet, sufficient documents/tax payment forms with the distinctly clear example of filling the tax payment forms, and personnel offering its services in every step.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำ เป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ ดร. สาลินี รักคัตัญญู ที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และกราบนมัสการ ขอขอบพระคุณ พระมหาอำนาจ มหาวิโร ที่เมตตาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม และให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นายคณิต หล่อวัฒน์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และนางอวยพร ชมชัย นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอนมัสการขอขอบพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่เมตตาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร. สุกิจ ชัยมุสิก ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบ และรูปเล่ม จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว พนักงานส่วนตำบล และประชาชนผู้มารับบริการงานการจัดเก็บภาษีทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูล ในการค้นคว้าวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ยุพา จักรราช

มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
๑.๓ สมมติฐานการวิจัย	๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๖
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	๑๔
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร	๒๒
๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	๓๑
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๓
๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๓๘
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๓๕
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๕

	๗
๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๔๐
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๐
๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๔๑
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๒
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๒
๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๔๓
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๖
๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๖
๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๖
๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๗
บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๗๑
๕.๑ สรุปผล	๗๒
๕.๒ อภิปรายผล	๗๓
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๗๐
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๗๐
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๗๑
บรรณานุกรม	๗๒
ภาคผนวก	๗๖
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๗๗
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๗๘
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	๘๓
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๘๕
ภาคผนวก จ คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	๑๐๒
ภาคผนวก ฉ ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (R.V.Krejcie and D.W. Morgan)	๑๐๔
ประวัติผู้วิจัย	๑๐๖

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๔๗
ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๔๗
ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๔๘
ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	๔๙
ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม และรายข้อ	๕๐
ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวม และรายข้อ	๕๒
ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ	๕๓
ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	๕๕
ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	๕๕
ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ	๕๖

ตารางที่ ๔.๒๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ	๖๕
ตารางที่ ๔.๓๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ	๖๖
ตารางที่ ๔.๓๑	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	๖๖
ตารางที่ ๔.๓๒	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ	๖๗
ตารางที่ ๔.๓๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	๖๗
ตารางที่ ๔.๓๔	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา	๖๘
ตารางที่ ๔.๓๕	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่	๖๘
ตารางที่ ๔.๓๖	แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด	๖๙

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่ ๒.๑ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

หน้า

๓๘



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งบประมาณแผ่นดินเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารเศรษฐกิจของประเทศ โดยงบประมาณรายได้ดังกล่าวเกือบทั้งหมดได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากรประเภทต่างๆ ซึ่งภาษีอากรเป็นแหล่งที่รัฐสามารถหารายได้มาโดยไม่ต้องมีภาระในการชดใช้คืน แต่อย่างไรก็ดีรายได้จากภาษีอากรมีปัญหาในแง่การบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดเก็บภาษีที่จะต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงในเรื่องของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น

การปกครองท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลมอบให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการปกครองตนเองภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพหรืออิสระในการบริหารงาน งบประมาณ และอื่นๆ การที่ท้องถิ่นจะสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนั้น เงื่อนไขที่สำคัญประการหนึ่งมากำหนดนั้นคือ การมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารและพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งปกครองตนเองมีอำนาจหน้าที่รวมทั้งหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้ มีรายได้เพียงพอที่จะบริหารกิจการของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น

ในการดำเนินงานตามภาระหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ฐานะทางด้านการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวตลอดระยะเวลาที่ผ่านมารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ไม่เพียงพอกับรายจ่ายเนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ความคืบหน้าประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมต่างๆ การจัดสรรรายได้จากส่วนกลางไม่เหมาะสม และข้อจำกัดของแหล่งรายได้ จึงต้องมีความพยายามทุกวิถีทางทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และเพิ่มประเภทรายได้ต่างๆ ให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะพัฒนาขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการสาธารณะ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ของท้องถิ่นที่มีความรุนแรงขึ้นตามสถานะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง และเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การบริหารการเงินการคลัง

องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ตั้งอยู่หมู่ที่ ๖ บ้าน โนนเพชร ตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ระยะทางห่างจากอำเภอ โพนทองประมาณ ๓ กิโลเมตร องค์การบริหารส่วน ตำบลสระนกแก้วแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๓ หมู่บ้าน มี ๕๓๔ ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น ๓,๗๕๘ คน แยกเป็นชาย ๑,๕๑๕ คน หญิง ๑,๘๖๓ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ยต่อพื้นที่ประมาณ ๑๓๕ คน/ตาราง กิโลเมตร โดยหลักการกระจายอำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะมีรายได้หลักสำหรับการบริหารและการพัฒนาท้องถิ่นที่มาจาก การจัดเก็บภาษีของหน่วยงาน ท้องถิ่นเอง ดังนั้น ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีจึงเป็นกุญแจสำคัญค้ำยันงบประมาณขององค์การ บริหารส่วนตำบล หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี จะทำให้มีรายได้ เพิ่มขึ้น ซึ่งรายได้ดังกล่าวจะถูกนำไปพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป สำหรับองค์การบริหาร ส่วนตำบลสระนกแก้วนั้น จากข้อมูลการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในช่วง ๓ ปี ที่ผ่านมาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วจัดเก็บภาษีได้ต่ำกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ จะเห็น ได้ว่า การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วยังทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพนัก ซึ่งสาเหตุ หนึ่งของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีน่าจะเกิดจากความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานการจัดเก็บภาษี เนื่องจากว่า หากผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ จะนำไปสู่ความ เต็มใจ และยินยอมชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วมากขึ้น

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระนกแก้วจึงสนใจที่ศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการจัดเก็บภาษี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว, “แผนพัฒนา ๓ ปี”, ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วน ตำบลสระนกแก้ว, ๒๕๕๐, (อัคราณา).

๑.๓ สมมติฐานการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการในด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๖๗๕ คน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๔ สามารถนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงระบบงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อไป

๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจที่เกิดขึ้นของประชาชนจากการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

การให้บริการงานการจัดเก็บภาษี หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ประชาชนผู้ชำระภาษีชอบ พอใจ โดยอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับ ผิดชอบ และมีความสุขทั้ง ๓ ด้านได้แก่

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ประชาชนต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ และสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัด แบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือ

บุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึก
กับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

ประเภทภาษีที่ชำระ หมายถึง ภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง
จังหวัดร้อยเอ็ด จัดเก็บเองตามภาระหน้าที่ ได้แก่

๑. **ภาษีบำรุงท้องที่** หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดินและ
ตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

๒. **ภาษีโรงเรือนและที่ดิน** หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจาก โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น
กับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

๓. **ภาษีป้าย** หมายถึง ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือ
ประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดง หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมาย
ที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใด ๆ

งบประมาณ หมายถึง งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหาร
ส่วนตำบลจัดเก็บเอง และรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้

รายได้ หมายถึง รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล
จัดเก็บเอง และรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง
จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการงานการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

๑. **เพศ** หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น ๒ เพศ
คือ ๑) เพศชาย และ ๒) เพศหญิง

๒. **อายุ** หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น ๓ ช่วง
คือ ๑) อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี ๒) อายุ ๓๑-๕๐ ปี และ ๓) อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์
ฉบับนี้ แบ่งเป็น ๔ ระดับ คือ ๑) ประถมศึกษา ๒) มัธยมศึกษา หรือปวช. ๓) ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
และ ๔) ปริญญาตรีและสูงกว่า

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้อาศัยแนวความคิดทฤษฎี ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา และตั้งคำถามเพื่อ การศึกษาวิจัยโดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ สรุปรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้ คือ สมพร สุทัศน์ย์ ได้กล่าวว่า “แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เป็นความรู้เบื้องต้นที่ใช้เป็นแนวทาง ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์” แบ่งออกเป็น ๓ แนวคิด คือ แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ แนวคิดใน เรื่องของสังคมไทย และแนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ ดังนี้

๑. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล การคำนึงถึง บุคคลในลักษณะผลรวม พฤติกรรมของมนุษย์ย่อมก่อให้เกิดขึ้นได้และงุงใจได้ มนุษย์มีคุณค่าและ ศักดิ์ศรี มนุษย์มีความซับซ้อน มีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) นอกจากบุคคลจะมีความ คล้ายคลึงกันแล้วบุคคลยังมีความแตกต่างกันมากมายหลายประการ เช่น รูปร่างหน้าตา การแสดงออก ทางอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากพันธุกรรมส่วนหนึ่งและประสบการณ์ อีกส่วนหนึ่ง ดังนั้นการเข้าใจตนเองและผู้อื่น นอกจากจะเข้าใจความคล้ายคลึงกันแล้วยังต้องเข้าใจ

ในเรื่องความแตกต่างของมนุษย์อีกด้วยจึงทำให้เราสามารถปฏิบัติต่อผู้อื่น ได้ถูกต้องเหมาะสม อย่างดี ยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๑.๒ คำนี้ถึงบุคคลในลักษณะรวม (A Whole Person) เราไม่อาจศึกษาบุคคลโดยการแยกศึกษาเป็นส่วนย่อย ๆ แต่ละส่วน แต่ต้องศึกษาทั้งกาย อามรณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนถึงสถานการณ์ที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่อีกด้วย ดังนั้น การที่ผู้บริหารจะมอบหมายงานให้บุคคลในองค์การมิใช่จะมอบหมายให้ตามความรู้ความสามารถแต่เพียงเท่านั้น แต่ควรคำนึงถึงความพอใจที่บุคคลนั้นจะทำงานด้วย

๑.๓ พฤติกรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ (A Caused Behavior) ทางจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมเกิดจากความต้องการ ซึ่งถือว่าความต้องการเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากพฤติกรรมจะเกิดจากแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากพฤติกรรมจะเกิดจากแรงจูงใจภายในแล้วเรายังสามารถทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม โดยใช้สิ่งจูงใจภายนอกได้ เช่น ให้รางวัลคำชมเชย ให้ความรักความสนใจ ให้บริการที่ดีและอื่น ๆ สำหรับในองค์การถ้าผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีความขยัน รั้งงานร่วมมือในการทำงาน ผู้บริหารก็วางเงื่อนไขโดยใช้รางวัลเป็นเครื่องล่อ เช่น เพิ่มเงินเดือนหรือโบนัส ให้พนักงานที่ขยันทำงานหรือทำรายได้ให้แก่บริษัทในระดับสูง

๑.๔ มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีของความเป็นคน (Dignity) มนุษย์ทุกคนเป็นคนมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ฉะนั้น การปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานในองค์การควรเป็นไปในลักษณะของการยกย่อง ให้เกียรติสุภาพ อ่อนน้อม ไม่วางอำนาจ หรือขู่บังคับ ผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องตระหนักถึงเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่งเพราะเราไม่อาจจะซื้อความร่วมมือได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว

๑.๕ มนุษย์มีความซับซ้อนและมีความผันแปรเป็นอย่างมาก (Complex) มนุษย์เป็นสัตว์ชั้นสูงที่มีความซับซ้อนและพฤติกรรมผันแปรอยู่ตลอดเวลาตามความต้องการหรือแรงจูงใจที่มีอยู่ นอกจากพฤติกรรมของมนุษย์จะผันแปรไปตามแรงจูงใจที่มีอยู่ นอกจากพฤติกรรมของมนุษย์จะผันแปรไปตามแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกแล้วพฤติกรรมยังผันแปรไปตามเวลาและสถานการณ์ต่าง ๆ อีกด้วย บางครั้งจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น บุคคลพยายามเรียนหนังสือเพื่อให้ได้รับรางวัล ขณะเดียวกันการได้รับรางวัลเป็นการสนองความต้องการการยอมรับของสังคมด้วย

๒. แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย ลักษณะของสังคมไทยที่เกี่ยวข้อง มนุษยสัมพันธ์มีหลายประการ เช่น เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา เป็นสังคมอำนาจนิยมอิสรนิยม หรือมีความเป็นปัจเจกชนนิยม ลักษณะต่าง ๆ ได้มาจากผลงานวิจัยของชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีสาระโดยสังเขปดังนี้

๒.๑ เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา คือ คนไทยจะให้ความสำคัญแก่บุคคลมากกว่าหลักการ ปัญหา หรือแนวคิด ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ การที่บุคคล ๒ คนถกเถียงกันในที่ประชุมเกี่ยวกับแนวคิดที่ไม่ตรงกัน เมื่อออกจากที่ประชุมก็โกรธเคืองกันเพราะคนไทยคิดว่าเมื่อเขาตำหนิหรือวิจารณ์แนวคิดของเราก็คือเขาวิจารณ์เรานั้นเอง ความคิดนี้เป็นความคิดที่ผิด

๒.๒ เป็นสังคมอำนาจนิยม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นไปในลักษณะของผู้ใหญ่กับผู้น้อยจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ไม่ว่าผู้ใหญ่จะผิดหรือถูก ลักษณะของสังคมจึงเน้นในเรื่องอายุมากกว่าเพศนอกจากนี้คนในสังคมมักจะยกย่องให้เกียรติผู้มีตำแหน่งสูง ในการแสดงความคิดเห็นหรือการโต้แย้งนั้นคนไทยถือว่าเป็นการไม่สุภาพและไม่บังควรที่จะแสดงความคิดเห็นโต้แย้งผู้มีตำแหน่งสูงกว่า การตัดสินใจที่มาจากเบื้องบนและเชื่อฟังจากเบื้องล่างจะเป็นการแสดงความเคารพ การยอมรับอำนาจผู้มีอำนาจเหนือกว่าจึงเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นลักษณะเฉพาะของสังคมไทย

๓. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ มีข้อสมมติฐานว่า องค์การมีธรรมชาติ ดังนี้

๓.๑ องค์การเป็นระบบสังคม กิจกรรมทางสังคมภายในองค์การจึงอยู่ภายใต้กฎของสังคม การแสดงบทบาทและสถานภาพของบุคคลจึงต้องเป็นไปตามสังคม พฤติกรรมบางอย่างได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม กลุ่มสังคมจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง

๓.๒ องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ องค์การเกิดขึ้นเพราะคนมีความสนใจร่วมกัน ในขณะเดียวกันบุคคลก็มีอิสระในการเลือกที่จะเข้าร่วมในองค์การหรือไม่ ฉะนั้น ผู้บริหารองค์การก็ย่อมตระหนักในเรื่องการจูงใจให้บุคคลมีความสนใจนั้นคงอยู่ตลอดไป*

จากแนวคิดดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคคลในองค์การ สังคม ได้ตระหนักและใช้เป็นประโยชน์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงถ้าผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีความขยัน อดทนร่วมมือในการทำงาน ผู้บริหารก็วางเงื่อนไขโดยใช้รางวัลเป็นเครื่องล่อ เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นจะผันแปรไปตามแรงจูงใจที่มีอยู่ นอกจากพฤติกรรมของมนุษย์จะผันแปรไปตามแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกแล้วพฤติกรรมยังผันแปรไปตามเวลาและสถานการณ์ต่าง ๆ อีกด้วย

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑. ความหมายของความพึงพอใจ

สิริวรรณ ประกิจสังข์ ได้รวมข้อคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

*สมพร สุทัศนีย์, มนุษย์สัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๗), หน้า ๒๕-๒๖.

ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง “ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”

ความพึงพอใจ หมายถึง “สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง” ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ และอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้ที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ”^๒

พิน คงพูล ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”^๓

วัลภา ชายหาดล ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
๓. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า^๔

อัจฉรา โทบุญ ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทาง พฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล”^๕

^๒สิริวรรณ ประกิจสังข์, จิตสำนักแห่งความต้องการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๒.

^๓พิน คงพูล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประณมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา), ๒๕๒๕, หน้า ๒๑.

^๔วัลภา ชายหาดล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๒, หน้า ๖๕.

^๕อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๑-๑๒.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า “หมายถึง ภาวะการ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคิดเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”^๖

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ให้ความหมายไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือ ความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโศกผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”^๗

วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจาก ประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานานั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของ ผู้รับบริการ”^๘

ปนัดดา จ่างแก้ว ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของ บุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ ที่ได้รับ”^๙

^๖จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), ๒๕๔๒, หน้า ๑๕.

^๗เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, การวางแผนการตลาด, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๗๖.

^๘วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาศิริ”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๒๕, หน้า ๑๒.

^๙ปนัดดา จ่างแก้ว, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราช บัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ในจังหวัดสระบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๗.

เดวิส มีความเห็นว่า “พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ”^{๑๑}

กิติมา ปรีดีดิถิก ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้”^{๑๒}

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

๒. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ และยังมีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ พอสรุปได้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะอุปต์ ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

๑. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการ ตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๒. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับ ราคาค่าบริการที่รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการ ที่มีต่อราคาบริการ ที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

^{๑๑}Davis, Ralph C. *Fundamentals to top management*, อ้างใน สมพร อิทธิเดช, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๐, หน้า ๒๑.

^{๑๒}กิติมา ปรีดีดิถิก, *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๒๔), หน้า ๓๒๑-๓๒๒.

๓. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการ มีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๔. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่น ข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อ ที่มีอยู่ก็จะรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๕. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วน เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการ ที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการ ด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้ สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น กระดาษ จดหมาย – ซอง เป็นต้น

๗. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจ กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพ ของการจัดการระบบ การบริการส่งผล ไม้ การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล^{๑๒}

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นการ แสดงออกถึงความรู้สึกลงในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

^{๑๒}จิตตินันท์ เดชะคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการรูปแบบและคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, อ่างแก้ว, หน้า ๒๔-๒๕.

๒. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกลับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น^{๑๑}

จากความหมายที่อธิบายมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

^{๑๑}วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๕), หน้า ๓๘-๔๐.

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ”^{๑๔} ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่ มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น .

งานบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับการบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

งานบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ธีรพงษ์ ศิริโสสม ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “งานบริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้พึงพอใจและเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับงานบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง”^{๑๕}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ให้ความหมายไว้ว่า “งานบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า”^{๑๖}

มณูญ ศิริวรรณ ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICES” ดังนี้

๑. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

^{๑๔}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์ พับลิชแคชั่น จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๔๕๗.

^{๑๕}ธีรพงษ์ ศิริโสสม, “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗, หน้า ๑๒.

^{๑๖}ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : วิสิทธ์พัฒนา, ๒๕๓๕), หน้า ๒๗.

๒. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

๓. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

๔. V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

๕. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ของ

องค์กร

๖. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

๗. E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิด

ความประทับใจ^{๑๓}

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่น ๆ ด้วยเช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีคุณประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การรับรอง และการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อด้วย ความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจ

๒.๒.๒ ส่วนประกอบทางงานบริการ (Service Mix)

๑) กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-Service Factors)

๑.๑) ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)

๑.๒) ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)

๑.๓) ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)

๑.๔) ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

๒) กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service Factory)

๒.๑) ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)

๒.๒) ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ (Correctness)

๒.๓) กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)

๒.๔) ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexness)

๒.๕) ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)

^{๑๓} มนูญ ศิริวรรณ, “ศัพท์ที่ควรรู้”, ออมสินพัฒนา, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒):

๒.๖) ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)

๒.๗) ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ (Competence)

๓) กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors)

๓.๑) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)

๓.๒) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)

๓.๓) ความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)

๓.๔) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)

๓.๕) ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)^๔

๒.๒.๓ ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ ๒ ด้าน ได้แก่

๑. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

๒. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีขึ้น ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

๖. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

^๔แจ่มจันทร์ ฤ กาศสินธุ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, หน้า ๑๘.

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้ บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
๓. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี^{๑๕}

๒.๒.๔ ลักษณะของงานบริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคล ได้กระทำขึ้น งานบริการ เป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหาร สูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ดังนี้

๑. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะ ของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผล ได้ทันทีเกิดผลขึ้น ได้ตลอดเวลาและแปรผล ได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตาม ไปด้วย

๓. เป็นสิ่งทีบุคคล ได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการเป็นส่วนสำคัญในการ สร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ ก็เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ คือ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความคืบหน้า ชัดเจน กระจ่าง และประทับใจ โดยเฉพาะ

^{๑๕} กระทรวงสาธารณสุข, โครงการสวนสาธารณะริมน้ำปี ๒๕๔๖, (กรุงเทพมหานคร : สำนัก อำนวยการสิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗-๑๘.

ด้านธุรการซึ่งเป็นประตูด่านแรกที่ใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ประทับใจเมื่อแรกพบ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอวัชยศัพท์อันดีงาม^{๒๐}

๒.๒.๕ คุณภาพของงานบริการ

คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้รับบริการของหน่วยราชการ แต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ คำร่ำลือต่างกันไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี ๑๐ ปัจจัย คือ

๑. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการบินของหนังสือเดินทางจะใช้เวลาที่วัน

๒. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังหุดห่วย ได้ยิน ได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

๓. Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะ โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

๔. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน

^{๒๐} สุขสนัน อินทชัย, “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๗, หน้า ๓๕.

๖. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

๗. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

๘. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เกลี่ย

๙. Customer Understanding ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอน เฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

๑๐. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก^{๒๐}

๒.๒.๖ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

๑.๑ ถัดพิจารณาผู้จริงรู้สึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จริง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลงซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เลือยชา เลขเมยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นทีพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

^{๒๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๖.

๑.๓ ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงาน อย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

๑.๔ ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผล ได้ทันทีและ ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรค หรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหาร จะต้องดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

๑.๕ ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูล วิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็น โอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็น ประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบ เครือข่าย หมดสมัยเก็บบังไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กร และบุคคลเจริญก้าวหน้า ไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสาน ประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

๒. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจาก งานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่ สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปแบบ เวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยา ให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓. การบริหารการแสดงความผูกพันของข้าราชการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้ การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม

ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

- ๓.๑ ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม
- ๓.๒ ไม่บริการประชาชน
- ๓.๓ ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน
- ๓.๔ มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย
- ๓.๕ ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

๔. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ

ประชาชนก็คือ ลูกค้ำ ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้ำ เปรียบเทียบลูกค้ำว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราช เพราะลูกค้ำนั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการ โดยแท้^{๒๒}

๒.๒.๓ ความพึงพอใจในบริการ

มิลเลท ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้าน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างยุติธรรม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

^{๒๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗-๓๘.

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม^{๒๐}

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) เป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิติเป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และต่อชุดสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย จึงกล่าวได้ว่าการบริการที่ให้แก่อผู้ใช้บริการนั้นเป็นสถานการณ์เร้าให้ผู้ใช้บริการแสดงระดับอารมณ์ในทางที่ดีหรืออารมณ์ในทางที่ไม่ดี และถ้าอารมณ์นั้นเป็นความพึงพอใจ ย่อมแสดงว่าบริการที่ให้แก่อผู้ใช้บริการดี หากบริการที่ผู้ใช้บริการ ได้รับไม่เป็นผลดีหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของอผู้ใช้บริการ ก็ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จ ได้อย่างมีคุณภาพพันการณ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

๒.๓.๑ ประวัติการจัดเก็บภาษีอากร

ตามหลักฐานในประวัติศาสตร์ที่อ้างอิงได้เกี่ยวกับ “ประวัติศาสตร์การจัดเก็บภาษีอากรของชาติไทย คือ ศิลาจารึกสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช ซึ่งอยู่ในยุคสมัยกรุงสุโขทัย แต่ความเป็นมาก่อนยุคสุโขทัย ได้เคยมีการวิเคราะห์โดยพิจารณาถึงลักษณะประวัติศาสตร์การปกครองของชาติไทย ซึ่งคาดว่า การจัดเก็บภาษีอากรน่าจะเป็นวิวัฒนาการมาจากผลของการก่อสร้างราชอาณาจักรในยุคแรก ๆ ของชนชาติไทย ที่ต้องมีการรบพุ่งเป็นสงครามกับเพื่อนบ้านใกล้เคียง เมื่อมีการรบชนะก็จะมีการกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สิน หลังจากนั้นก็จะให้ประเทศผู้แพ้ที่อยู่ภายใต้การปกครองจัดส่งเครื่องบรรณาการมามอบให้ ซึ่งลักษณะการ ได้มาซึ่งรายได้และทรัพย์สินข้างต้นเป็นการนำรายได้นอกราชอาณาจักรเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งอาจถือว่าเป็นรูปแบบการจัดเก็บภาษีประเภทหนึ่งและในขณะเดียวกันการที่ให้ราชอาณาจักรมีการปกครองที่เข้มแข็ง มีการพัฒนาในด้านความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รัฐจำเป็นที่จะต้อง

^{๒๐}Millet, John D. *Management in Public service*, อ้างใน พรรณภา เชื้อพุดตาล, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๗, หน้า ๒๒-๒๓.

มีการเกณฑ์แรงงานภายในประเทศ เพื่อเข้ามาทำนุบำรุงประเทศ ทั้งในด้านการก่อสร้างถาวรวัตถุ การ ขุดคลอง ถนนหนทางต่างๆ ทั้งนี้โดยการเกณฑ์แรงงาน อาจถือเป็นรูปแบบการเก็บภาษีที่ไม่เป็นตัวเงิน ประเภทหนึ่งเช่นกัน จนกระทั่งต่อมาเมื่อมีการพัฒนาจนมีการนำระบบเงินตรามาใช้ในการแลกเปลี่ยน ในราชอาณาจักร ถ้าผู้ที่ถูกเกณฑ์เป็นแรงงานต้องการประกอบอาชีพเป็นอิสระก็อาจนำเงินตราที่หา มาได้มาใช้กับรัฐหรือเจ้าขุนมูลนาย อากรในระยะต่อมา จากลักษณะของการหารายได้และการเกณฑ์ แรงงานมาใช้ในการพัฒนาประเทศ จนเริ่มก้าวเข้าสู่ระบบการเสียภาษีอากรให้กับรัฐข้างต้นเป็นเพียง การวิเคราะห์ถึงวิวัฒนาการของระบบภาษีของชาติไทย โดยอิงกับรูปแบบการปกครองเท่านั้น”^{๒๔}

๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

๑) ความหมายของภาษีอากร ได้มีนักรัฐศาสตร์ และนักเศรษฐศาสตร์ ได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ตามทัศนะของแต่ละท่าน ดังต่อไปนี้

อริย ธรรมโน ได้ให้ความหมายของภาษีอากรว่า หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายผู้ โดยมิได้มีสิ่งตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีอากร โดยตรง

สมชัย อุพพันธุ์ ได้ให้ความหมายของภาษีอากรว่า หมายถึง รายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการ เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชน ไปสู่ภาครัฐบาล และไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล

The Concise Oxford Dictionary หมายถึง สิ่งที่ยึดเก็บจากบุคคล ทรัพย์สินหรือธุรกิจเพื่อการ สนับสนุนรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่น

Allan หมายถึง ส่วนที่ริ้วไหลจากกระแสการหมุนเวียนของรายได้ เข้าไปสู่ภาครัฐบาลยกเว้น รายการกู้ยืม และรายจ่ายโดยตรงสำหรับสินค้าและบริการสาธารณะเท่าจำนวนที่จ่ายเต็มตามต้นทุน การผลิตสินค้าและบริการ

Summerfield, Son และ Brock หมายถึง การโอนทรัพยากรใดๆ อันมีลักษณะบังคับแต่มิได้ เป็นลงโทษจากภาคเอกชน ไปสู่ภาครัฐบาล โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ถูกกำหนดไว้แล้วล่วงหน้า และ ไม่โยงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ บางประการ ดังนั้น ความหมายของภาษีอากร กล่าวโดยสรุปแล้วว่า สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชน และนำมาใช้ประโยชน์ต่อสังคม โดยส่วนรวม โดยมิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี หรือ

^{๒๔}มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, เศรษฐศาสตร์สาธารณะ, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๔), หน้า ๓๕.

รายได้ หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชน ไปสู่ภาครัฐบาล และไม่ก่อให้เกิดภาระคืนของรัฐบาล^{๒๕}

๒) ประเภทของภาษีอากร

๒.๑) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามระดับรัฐบาลผู้จัดเก็บ แบ่งได้เป็นภาษีอากรที่จัดเก็บโดยรัฐบาลกลาง หรือภาษีระดับประเทศ (National Taxes) ภาษีอากรส่วนใหญ่ของประเทศต่างๆ เป็นภาษีที่จัดเก็บโดยรัฐบาลกลางซึ่งมีหน้าที่บริหารประเทศโดยรวม สาเหตุที่รัฐบาลกลางจำเป็นต้องจัดเก็บภาษีอากร เนื่องจากว่ารัฐบาลกลางมีหน้าที่ในการใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศ จึงมีความจำเป็นต้องหารายได้เพื่อนำไปใช้จ่ายดังกล่าว ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บหรือภาษีระดับประเทศ เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ฯลฯ

ภาษีอากรที่จัดเก็บโดยรัฐบาลท้องถิ่นหรือภาษีระดับท้องถิ่น (Local Taxes) ภายใต้ระบอบการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลาง ไปสู่รัฐบาลท้องถิ่น เพื่อให้รับผิดชอบการบริหารการปกครองในบางด้านในแต่ละท้องถิ่น ทำให้รัฐบาลท้องถิ่นมีความจำเป็นที่จะต้องหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในการดำเนินงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รัฐบาลกลางจึงมอบอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรบางประเภทให้รัฐบาลท้องถิ่นด้วย ภาษีที่มอบให้รัฐบาลท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บ เป็นภาษีประเภทที่จัดเก็บไม่ยากนัก ฐานภาษีอยู่เป็นหลักแหล่งในท้องถิ่นนั้น หรือมีลักษณะที่เคลื่อนย้ายข้ามท้องถิ่นได้ยาก และควรเป็นภาษีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างเห็นได้ชัดกับประโยชน์ที่รัฐบาลท้องถิ่นให้กับผู้เสียภาษี เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ

๒.๒) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามหลักการผลักภาระภาษี^{๒๖} แบ่งได้เป็น

(๑) ภาษีทางตรง หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่สามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ หรือผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่น ได้ยาก ผลตกต้องทางภาระภาษีทั้งหมดหรือส่วนใหญ่อยู่กับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี ตามกฎหมาย ภาษีทางตรงเก็บจากฐานรายได้หรือฐานทรัพย์สิน

(๒) ภาษีทางอ้อม หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีสามารถผลักภาระไปให้ผู้อื่นได้ง่าย ดังนั้น ผลตกต้องทางภาระภาษีจึงไม่จำเป็นจะต้องตกอยู่กับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายเสมอไป ขึ้นอยู่กับผู้เสียภาษีจะสามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด ภาษีทางอ้อมเก็บจากฐานการบริโภค

^{๒๕} มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, การคลังและงบประมาณ, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๒), หน้า ๑๕๐-๑๕๑.

^{๒๖} มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, เศรษฐศาสตร์สาธารณะ, อ่างแก้ว, หน้า ๑๑๖-๑๑๘.

๒.๓) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามวิธีการประเมิน

ในการประเมินหนี้ภาษีอากร กระทำได้ ๒ วิธี คือ ประเมินภาษีตามราคาหรือตามมูลค่าของฐานภาษี หรือประเมินภาษีตามจำนวนหรือตามปริมาณของฐานภาษี การจำแนกประเภทภาษีอากรตามวิธีการประเมิน แบ่งออกได้เป็น

(๑) ภาษีตามราคาหรือมูลค่า หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บตามราคาหรือมูลค่าของฐานภาษี โดยทั่วไปจะกำหนดอัตราภาษีคิดเป็นร้อยละของราคาหรือของมูลค่า

(๒) ภาษีตามปริมาณหรือตามสภาพ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บตามปริมาณของสิ่งที่ใช้เป็นฐานภาษี อัตราภาษีที่เรียกเก็บเป็นอัตราต่อปริมาณของฐานภาษี โดยที่ปริมาณของสิ่งที่ใช้เป็นฐานภาษีนั้นจะวัดออกมาเป็นจำนวนชิ้น ความยาว ปริมาตร น้ำหนัก

๒.๔) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามฐานภาษี

ฐานภาษีที่สำคัญ คือ ฐานรายได้ ฐานการบริโภค และฐานทรัพย์สิน การจำแนกประเภทภาษีตามฐานภาษี แบ่งออกเป็น

(๑) ภาษีเก็บจากฐานรายได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีปีโตรเลียม ภาษีผลได้จากทุน

(๒) ภาษีเก็บจากฐานการบริโภค เช่น ภาษีการขาย ภาษีการซื้อ ภาษีการค้า ภาษีสรรพสามิต ภาษีสุรคการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม

(๓) ภาษีเก็บจากฐานทรัพย์สิน เช่น ภาษีทรัพย์สิน ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีรถยนต์

๒.๕) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามอัตราภาษี

การจำแนกประเภทภาษีอากรตามอัตราภาษี แบ่งได้เป็น

(๑) ภาษีอัตราตามสัดส่วน เช่น ภาษีการค้า ภาษีการขาย ภาษีเงินได้นิติบุคคล

(๒) ภาษีอัตราก้าวหน้า เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล

(๓) ภาษีอัตราถอยหลัง เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ (ของประเทศไทย)

๖) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามลักษณะการใช้เงินภาษี

การจำแนกประเภทภาษีอากรตามลักษณะการใช้เงินภาษี แบ่งได้เป็น

(๑) ภาษีเพื่อกิจการทั่วไป หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้เข้างบประมาณแผ่นดิน สำหรับใช้จ่ายในกิจการทั่วไปของรัฐ ไม่มีการกำหนดว่าจะต้องนำไปใช้จ่ายเพื่อกิจการใดกิจการหนึ่งโดยเฉพาะ

(๒) ภาษีเพื่อกิจการเฉพาะอย่าง หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้ไปใช้ในกิจการใดกิจการหนึ่งโดยเฉพาะ จะนำไปใช้ในกิจการอื่นไม่ได้ เช่น ค่าพรีเมียมข้าวที่เก็บจากการส่งออกข้าวของ

ไทย จะต้องนำเงินรายได้เข้ากองทุนสงเคราะห์เกษตรกรเพื่อใช้ในกิจการอันเป็นประโยชน์ต่อเกษตรกรเท่านั้น

๒.๓.๓ ลักษณะของภาษีอากรที่ดี

ลักษณะของภาษีอากรที่ดีอยู่บนหลักที่สำคัญ ดังนี้

๑) หลักความยุติธรรม (Equity) หลักการนี้มีสาระสำคัญว่า รัฐจะต้องเก็บภาษีอากรจากผู้ที่มิหน้าที่เสียภาษีที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกันทั่วหน้า ไม่ควรใช้สิทธิพิเศษหรือยกเว้นภาษีให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ และรัฐควรจัดเก็บตามความสามารถของแต่ละบุคคลด้วย เพื่อจะได้กระจายภาระภาษีออกไปโดยทั่วหน้ากันอย่างเป็นธรรม

๒) หลักความแน่นอน (Certainty) หลักการนี้มีสาระสำคัญว่า ภาษีที่เรียกเก็บควรมีลักษณะแน่นอน มิใช่ปราศจากหลักเกณฑ์ โดยจะต้องคำนึงถึงตัวผู้ที่มีเสียภาษีเงินได้ที่ต้องนำมาเสียภาษี อัตราภาษี วิธีการจัดเก็บ และสถานที่เสียภาษี ซึ่งรัฐบาลประกาศหลักเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า

๓) หลักความสะดวก (Convenience) หลักนี้มีสาระสำคัญว่า เมื่อประชาชนมีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐก็ควรที่จะได้รับความสะดวกในการติดต่อชำระภาษี เช่น ควรกำหนดระยะเวลาชำระภาษีให้เหมาะสมแก่ฤดูกาล วางวิธีจัดเก็บภาษีที่ง่ายที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่การปฏิบัติในการเสียภาษีให้ถูกต้อง หลักความสะดวกสบายหากวางไว้เหมาะสมจะช่วยให้ประชาชนร่วมมือในการเสียภาษีอากร ทำให้รัฐสามารถจัดเก็บภาษีอากรอย่างครบถ้วนยิ่งขึ้น

๔) หลักความประหยัด (Economy) หลักนี้มีสาระสำคัญว่า การบริหารงานจัดเก็บภาษีควรจะให้เสียค่าใช้จ่ายทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีน้อยที่สุด แต่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้น ในการจัดเก็บภาษีจึงต้องให้มีค่าใช้จ่ายให้ต่ำ และกระทบกระเทือนต่อการทำงานของเอกชนน้อยที่สุด

๕) หลักการอำนวยความสะดวก (Productivity) หลักนี้มีสาระสำคัญว่า ภาษีอากรที่ดีต้องยึดหลักการอำนวยความสะดวกดี เพื่อให้ทันกับความต้องการของรัฐบาลในด้านรายจ่าย เพื่อรัฐบาลจะไม่ต้องกู้ยืมเงินจากแหล่งต่างๆ มาใช้จ่ายมาก ซึ่งจะทำให้เกิดภาระการชำระเงินคืน

๖) หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) หลักนี้มีสาระสำคัญว่า การจัดเก็บภาษีจะต้องให้สอดคล้องกับสถานะการลงทุนของภาคเอกชน และภาวะเศรษฐกิจของประเทศ เพราะภาษีเป็นเครื่องมืออีกประการหนึ่งในการกำหนดนโยบายเศรษฐกิจ^{๒๖}

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของภาษีอากรที่ดี คือต้องให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษี ต้องกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดเก็บให้รัดกุมและแน่นอน ต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษีมากที่สุด และต้องถือหลักจัดเก็บในอัตราต่ำแต่เก็บได้มากและทั่วถึง

^{๒๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๒.

ดีกว่าที่จะเก็บในอัตราสูงแต่เก็บได้น้อยเนื่องจากเก็บแต่เฉพาะคนที่มีรายได้มาก อีกประการหนึ่งก็คือ การเรียกเก็บภาษีในอัตราสูงย่อมเป็นการช่วยให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกเสียคายนเงินและพยายามหลีกเลี่ยงภาษี

๒.๓.๔ อำนาจในการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล

หลักที่ใช้กันโดยทั่วไปเกี่ยวกับอำนาจในการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล มี ๓ หลักการ

- ๑) หลักถิ่นที่อยู่ (Resident Rule)
- ๒) หลักแหล่งเงินได้ (Source Rule)
- ๓) หลักสัญชาติ (Nationality Rule)

ความสามารถในการจัดเก็บภาษี^{๒๔} ของประชาชนนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปรต่างๆ เช่น

- ๑) ระดับแห่งการพัฒนาเศรษฐกิจ (Stage of Economic Development)
- ๒) ระดับรายได้ต่อบุคคล (Per Capital Income)
- ๓) สัดส่วนขององค์ประกอบของภาคเศรษฐกิจ (Sectional Composition of the Economy)
- ๔) ระดับแห่งการใช้เงินตราต่างประเทศ (Degree of Magnetization)

๒.๓.๕ ความพยายามในการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล

ฐานภาษี คือ สิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษี ถ้าใช้อัตราภาษีคูณเข้าไปกับฐานภาษีแล้วจะได้จำนวนภาษีที่ต้องเสีย ฐานภาษีโดยทั่วไปแยกออกเป็นสี่ประการ คือ

ประการที่หนึ่ง ฐานเกี่ยวกับรายได้ (Income Base)

ประการที่สอง ฐานเกี่ยวกับการบริโภค (Consumption Base)

(๑) ภาษีการใช้จ่าย (Expenditure Tax)

(๒) ภาษีการขาย (Sales Tax)

(๓) ภาษีสรรพสามิต (Excise Tax)

(๔) ภาษีมูลค่าเพิ่ม (Value Added Tax : Tax)

(๕) ภาษีสินค้าเข้า (Import Tax)

(๖) ภาษีสินค้าส่งออก (Export Tax)

ประการที่สาม ฐานเกี่ยวกับความมั่งคั่ง (Wealth Base)

ประการที่สี่ ฐานอื่นๆ

^{๒๔}มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, การคลังและงบประมาณ, อ้างแล้ว, หน้า ๑๕๘-๒๐๕.

๒.๓.๖ อัตราภาษี

อัตราภาษี คือ สัดส่วนของฐานภาษีที่กำหนดให้เก็บเป็นภาษี ถ้าเอาอัตราภาษีคูณด้วยฐานภาษี จะได้จำนวนภาษีที่ต้องเสีย อัตราภาษีแบ่งออกได้ ๓ แบบ คือ

- ๑) อัตราคงที่หรืออัตราตามสัดส่วน (Flat Rate or Proportional Rate)
- ๒) อัตราก้าวหน้า (Progressive Rate)
- ๓) อัตราถอยหลัง (Regressive Rate)

๒.๓.๗ วิธีการจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษีอาจทำได้เป็น ๔ วิธี คือ

- ๑) การหักภาษี ณ ที่จ่าย (Withholding Tax)
- ๒) การประเมินตนเอง (Self - Assessment)
- ๓) การประเมินโดยเจ้าพนักงาน (Authoritative Assessment)
- ๔) การตรวจสอบภาษี (Tax Audit or Examination)

๒.๓.๘ ชนิดของภาษี

หลักเกณฑ์การแยกภาษีออกเป็นชนิดต่างๆ นั้นมีอยู่หลายหลักเกณฑ์ ในที่จะเสนอให้พิจารณา ๔ หลักเกณฑ์ คือ

๑) แยกตามการผลักภาระ ถ้าจะแยกภาษีออกเป็นประเภทต่างๆ ตามการผลักภาระอาจแยกภาษีออกได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๑.๑) ภาษีทางตรง หมายถึง ภาษีที่เมื่อเก็บภาษีแล้วผู้เสียภาษีไม่สามารถผลักภาระไปให้ผู้อื่นได้ ผู้เสียภาษีจำเป็นต้องรับภาระภาษีนั่นไว้เอง ตัวอย่างภาษีตรง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นต้น

๑.๒) ภาษีทางอ้อม หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่จำเป็นต้องรับภาระภาษีไว้เอง กล่าวคือผู้เสียภาษีสามารถผลักภาระภาษีให้ผู้อื่นได้ เช่น ภาษีสรรพสามิตที่เก็บจากการผลิตเบียร์ผู้ผลิตเบียร์จะรวมค่าภาษีเข้ากับราคาขาย

๒) แยกตามการใช้เงินภาษี เราอาจแยกภาษีตามการใช้เงินภาษีได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๒.๑) ภาษีทั่วไป (General Tax) หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้ไปจ้างงบประมาณแผ่นดินสำหรับใช้ในกิจการทั่วไป ไม่มีการระบุว่าจะต้องนำเงินภาษีนั้นไปใช้เพื่อการใดการหนึ่งโดยเฉพาะ

๒.๒) ภาษีเพื่อการเฉพาะ (Ear-Marked Tax) หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำไปใช้ในกิจการใดกิจการหนึ่งโดยเฉพาะ กล่าวคือ มีการระบุรายได้จากภาษีอากรประเภทนั้นจะต้องนำไปใช้เพื่อกิจการที่กำหนดให้เท่านั้น จะนำไปใช้เพื่อกิจการอื่นไม่ได้ ตัวอย่างเช่น ภาษีการป้องกันประเทศ (Defense Tax)

๓) แยกตามฐานภาษี เราอาจแยกเป็นชนิดต่างๆ ตามฐานภาษีได้ดังนี้

๓.๑) ภาษีที่เก็บจากเงินได้ ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้จากทุน (Capital Gains Tax)

๓.๒) ภาษีที่เก็บจากฐานการใช้จ่าย ได้แก่ ภาษีการใช้จ่าย .

๓.๓) ภาษีที่เก็บจากเงินลงทุน ได้แก่ ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีการรับมรดก ภาษียกเว้น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น

๓.๔) ภาษีที่เก็บจากสินค้าและบริการ เช่น ภาษีการขาย ภาษีการนำเข้า ภาษีการส่งออก ภาษีสรรพสามิต และค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนที่ดินที่เก็บ โดยกรมที่ดิน เป็นต้น

๔) แยกตามเกณฑ์ประเมิน เราอาจแยกออกตามหลักเกณฑ์การประเมินได้เป็น ๒ ชนิด คือ

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

๔.๒) ภาษีตามสภาพ (Specific Tax) คือ ภาษีที่เก็บตามลักษณะของสภาพสินค้า เช่น กำหนดการเก็บภาษีน้ำมันว่าเก็บลิตรละ ๒ บาท ไม่ว่าน้ำมันจะราคาเท่าใด ถ้าขาย ๑ ลิตร ก็เสียภาษี ๒ บาท^{๒๕}

๒.๓.๕ หลักความเป็นธรรมหรือความเสมอภาคในการจัดเก็บภาษี

ความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี แต่อย่างไรจึงจะเรียกว่าเป็นธรรม เรื่องนี้ได้มีผู้เสนอว่าด้วยหลักความเป็นธรรมในการเสียภาษีอยู่หลายหลักด้วยกัน ในที่จะแยกพิจารณาออกเป็น ๒ ตอน คือ ความเป็นธรรมหรือความเสมอภาคในทางทฤษฎี และความเป็นธรรมหรือความเสมอภาคในทางปฏิบัติ

ความเป็นธรรมในทางทฤษฎี เกี่ยวกับความเป็นธรรมในทางทฤษฎีนี้มีผู้เสนอแนวคิด ๒ แนว คือ หลักความเป็นธรรมสัมบูรณ์ (Principle of Absolute Equity) ตามหลักนี้ถือว่าเป็นการเก็บภาษีที่ยุติธรรมนั้นทุกคนจะต้องเสียภาษีเท่ากัน หลักการนี้ใช้ได้ดีถ้าหากว่าทุกคนในสังคมมีฐานะทางเศรษฐกิจเท่ากัน แต่ในทางเป็นจริงแล้วฐานะทางเศรษฐกิจของคนในสังคมนั้นไม่เท่ากัน หลักการนี้จึงไม่มีใช้กัน

หลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ (Principle of Relative Equity) หลักการนี้ใช้ความยุติธรรมในการเสียภาษี มิได้เกิดจากหักคนเสียภาษีเท่ากัน แต่เกิดจากการที่ทุกคนเสียภาษีตามสัดส่วนแห่งประโยชน์ที่ตนได้รับบริการจากรัฐ หรือตามสัดส่วนแห่งความสามารถในการเสียภาษีของตน ที่เรียกว่าหลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ ก็เพราะว่าได้มีการพิจารณาความเป็นธรรมโดยเอาการเสียภาษีไปสัมพันธ์กับประโยชน์

^{๒๕}มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, รัฐกับการบริหารการคลัง, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘), หน้า ๑๒๘.

ที่ได้รับหรือความสามารถในการเสียภาษีประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งเพราะว่าได้ถือว่าหลักบุคคลที่จะเสียภาษีเป็นธรรมหรือไม่นั้น มิได้ดูเฉพาะจำนวนภาษีที่เขาเสียว่าเท่ากับคนอื่นหรือไม่ หากแต่ดูที่ฐานะของเขาหรือประโยชน์ที่เขาได้รับจากรัฐนั้นเมื่อเทียบกับคนอื่นนั้นเป็นอย่างไร

หลักความเป็นธรรมในทางปฏิบัติ ความเป็นธรรมในทางทฤษฎีตามที่กล่าวมาแล้วนั้นเป็นแนวคิดสำหรับไปจัดร่างกฎหมายภาษี เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการเก็บภาษี แต่การที่มีกฎหมายภาษีที่ยุติธรรมมิได้มีความหมายว่าประเทศนั้นได้จัดเก็บภาษีอย่างยุติธรรมแล้ว เพราะสิ่งที่เขียนไว้ในกฎหมายเป็นเรื่องหนึ่ง แต่การปฏิบัติตามกฎหมายเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ความเป็นธรรมในทางกฎหมายเป็นสิ่งที่ต้องมีมาก่อนปฏิบัติจึงจะเป็นธรรมได้ แต่มิได้หมายความว่าถ้ามีกฎหมายภาษีที่เป็นธรรมแล้วจะมีการเก็บภาษีที่เป็นธรรมโดยอัตโนมัติ การจัดเก็บภาษีเป็นเรื่องของการบริหารภาษีอากร หากเรามีกฎหมายที่เป็นธรรมตามทฤษฎีทุกประการ แต่ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ภาษีอากรกลับเลือกที่รักมักที่ชังเก็บภาษีไม่ทั่วถึง ใช้กฎหมายข่มขู่บังคับบางคนแต่ผ่อนปรนกับบางคน เช่นนี้ความเป็นธรรมทางภาษีอากรในทางปฏิบัติก็ไม่เกิดขึ้น โดยทั่วไปภาษีอากรจะเกิดความเป็นธรรมในทางปฏิบัติได้จะต้องมีเงื่อนไขดังนี้ คือ

- ๑) มีกฎหมายที่เป็นธรรมสอดคล้องกับหลักความเป็นธรรมทางทฤษฎี
- ๒) มีการบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพ มีการเก็บภาษีทั่วถึงและไม่มีทางเลือกปฏิบัติ
- ๓) มีมาตรการป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีและการหนีภาษี^{๓๐}

๒.๓.๑๐ หลักความสามารถในการเสียภาษีมียุทธสองประการ คือ

ประการที่หนึ่ง หลักความยุติธรรมในแนวนอน (Horizontal Equity) หลักการนี้กล่าวว่าผู้เสียภาษีที่มีความสามารถที่เท่ากัน ควรได้รับการปฏิบัติทางภาษีอากรที่เท่าเทียมกัน

ประการที่สอง หลักความยุติธรรมในแนวตั้ง (Vertical Equity) ตามหลักถือว่าผู้ที่อยู่ในสถานะที่แตกต่างกันควรได้รับการปฏิบัติทางภาษีอากรที่แตกต่างกัน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริหารราชการของรัฐบาลนั้น นับว่าเป็นภารกิจที่ใหญ่โตกว้างขวางมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา การเตรียมการเพื่อป้องกันอหิวาต์ ไบรอนและดินแดนให้มั่นคงและปลอดภัย ด้านการรักษาความสงบสุขภายในประเทศ การให้บริการทางด้านสถานพยาบาลและสาธารณสุข ด้านการศึกษา การคมนาคม และอื่น ๆ อีกนานัปการ รัฐจึงจำเป็นต้องจัดสรรหารายได้มาเพื่อเตรียมการ ใช้จ่ายให้เพียงพอการจัดเก็บภาษีอากรจึงเป็นวิธีที่สำคัญอีกวิธีหนึ่ง และนับว่าเป็นวัตถุประสงค์สูงสุดของรัฐอีกด้วย

^{๓๐}มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, เศรษฐศาสตร์สาธารณะ, อ้างแล้ว, หน้า ๑๒๔-๑๒๕.

๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

๒.๔.๑ สภาพทั่วไป

๑) ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอโพนทองและอยู่ในเขตรับผิดชอบของอำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดร้อยเอ็ด ระยะทางห่างจากจังหวัดร้อยเอ็ดประมาณ ๔๔ กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ตั้งอยู่หมู่ที่ ๖ บ้านโนนเพชร (ติดถนนสายโพนทอง – เสถภูมิ) ตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ระยะทางห่างจากอำเภอโพนทองประมาณ ๓ กิโลเมตร สภาพพื้นที่โดยทั่วไปมีเขตติดต่อพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ที่ว่าการอำเภอโพนทอง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลโนนชัยศรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง, วังสามัคคี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง

๒) เนื้อที่

ตำบลสระนกแก้วมีเนื้อที่ ๔๐.๘๐ ตารางกิโลเมตร หรือ ๑๖,๓๓๗ ไร่ อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว เนื้อที่ ๒๗.๗ ตารางกิโลเมตร หรือ ๑๑,๐๕๕ ไร่

๓) สภาพภูมิประเทศ / ภูมิอากาศ

ตำบลสระนกแก้วมีสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบเหมาะแก่การทำเกษตรกรรมแบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๓ หมู่บ้าน ตำบลสระนกแก้วมี ๓ ฤดูกาล คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม – เดือนเมษายน อากาศร้อนจัด

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – เดือนตุลาคม มีฝนตกชุกเป็นบางช่วงและตรงตามฤดูกาล

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – เดือนมกราคม

๒.๔.๒ การปกครอง

แบ่งการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.๒๔๕๗ ตำบลสระนกแก้ว ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด ๑๓ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ ๒ บ้านหนองนกเป็ด

หมู่ที่ ๓ บ้านโนนสว่าง

หมู่ที่ ๔ บ้านนาหัวรัตน

หมู่ที่ ๕ บ้านมะฮี

หมู่ที่ ๖ บ้านโนนเพชร

- หมู่ที่ ๗ บ้านกุดสระ
- หมู่ที่ ๘ บ้านขมื่น
- หมู่ที่ ๙ บ้านโนนแก้ว
- หมู่ที่ ๑๐ บ้านโคกวัฒนา
- หมู่ที่ ๑๑ บ้านโนนคำ
- หมู่ที่ ๑๓ บ้านกุดสระน้อย
- หมู่ที่ ๑๔ บ้านสระแก้ว
- หมู่ที่ ๑๕ บ้านโนนทอง

สภาตำบลสระนกแก้ว ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ประมาณเดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๓๘ มีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

๒.๔.๓ จำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วมี ๕๓๔ ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น ๓,๖๕๘ คน แยกเป็นชาย ๑,๕๓๕ คน หญิง ๑,๘๖๓ คน มีความหนาแน่นเฉลี่ยต่อพื้นที่ประมาณ ๑๓๕ คน/ตารางกิโลเมตร อัตราการเกิดร้อยละ ๐.๔ อัตราการตายร้อยละ ๑.๑ อัตราการเพิ่มของประชากรร้อยละ ๐.๖ ประชากรแยกเป็นรายหมู่บ้านได้^{๓๓} ประชากรแยกเป็นรายหมู่บ้านได้ ดังนี้

^{๓๓} องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว, “แผนพัฒนา ๓ ปี”, ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว, ๒๕๕๐, (อัดสำเนา).

หมู่ที่	ประชากร			จำนวนครัวเรือน	หมายเหตุ
	ชาย (คน)	หญิง(คน)	รวม (คน)		
๒.	๔๐	๒๕	๖๕	๒๔	
๓.	๒๐๖	๑๘๑	๓๘๗	๘๓	
๔.	๑๕๘	๑๖๒	๓๒๐	๕๔	
๕.	๒๑๑	๑๘๕	๔๐๐	๘๕	
๖.	๑๗๗	๑๖๕	๓๔๒	๑๐๑	
๗.	๑๕๘	๑๕๘	๓๑๖	๕๖	
๘.	๖	๕	๑๑	๕	
๙.	๑๖๓	๑๗๓	๓๓๖	๗๑	
๑๐	๒๑	๑๓	๓๔	๑๓	
๑๑	๑๗๔	๑๘๗	๓๖๑	๕๘	
๑๓	๑๓๓	๑๔๔	๒๗๗	๗๓	
๑๔	๒๔๔	๒๓๑	๔๗๕	๑๐๕	
๑๕	๑๖๔	๑๘๒	๓๔๖	๘๒	
รวม	๑,๕๓๕	๑,๘๖๓	๓,๓๙๘	๕๓๔	

ที่มา : อ้างอิงจากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานเมื่อวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๕๐.

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วพบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .๐๕ ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วมาชำระภาษี ในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

เพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นคือจัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ-เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น”^๒

ทิวากร ศรีบูรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ตามตัวแปรประเภทภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๓. ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค ในบริการจัดเก็บภาษี พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบางคนบริการไม่ดี ด้านสถานที่คับแคบ ไม่สะดวกในการติดต่อ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการไม่ทันสมัย ข้อเสนอแนะ ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ บุคลากรให้มีจิตบริการ เข้าใจบทบาทผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันและ ควรปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกในการบริการ และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยใช้ในการบริการ”^๓

จิรารัตน์ หอมเย็นใจ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโเจม ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประชาชนผู้รับบริการชำระภาษีกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระโเจม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริการชำระภาษีอยู่ในระดับความพึงพอใจสูง

๒. รายได้ ช่วงเวลาในการอยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญกับการบริการด้านชำระภาษี และกระบวนการให้บริการ

^๒วไลรัตน์ สวัสดิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๖, ๑๒๐ หน้า.

^๓ทิวากร ศรีบูรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต”, รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๑๑๓ หน้า.

ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ความสัมพันธ์ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และการนำไปปฏิบัติ^{๓๔}

อารีย์ อภิรมย์วารี ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า “ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหา อุปสรรคในการให้บริการในการจัดเก็บภาษีเกิดจาก ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ มีสถานที่คับแคบ สถานที่จอดรถไม่สะดวก ประเมินภาษีไม่เป็นธรรม เป็นต้น”^{๓๕}

ปัทมา จุงศิริ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า

๑. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๔๐ ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๓,๐๐๐-๖,๐๐๐ บาท

๒. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อยู่ในระดับปานกลาง

๓. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลปรากฏดังนี้

๓.๑ ประชาชนผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓.๒ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งประชาชน

^{๓๔}จิรรัตน์ หอมเย็นใจ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโจມ”, รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๗๘ หน้า.

^{๓๕}อารีย์ อภิรมย์วารี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม”, รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๗๔ หน้า.

ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปื้ะปรับปรุง คือ ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคและรวดเร็ว ตลอดจนจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำตอบคำถาม และข้อสงสัยของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปื้ะได้ระบุถึงพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควรมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายประชาชนผู้มารับบริการ นอกจากนี้สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้สวยงามน่าใช้บริการ ควรมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ^{๓๖}

ขวัญตา อริยพิทยากรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต ตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้ พบว่า (๑) ประชาชนที่มีเพศต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (๒) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมแตกต่างกัน (๓) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมแตกต่างกัน (๔) ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และ (๕) ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะควรปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บให้รวดเร็ว โดยกำหนดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งให้ชัดเจน ควรจัดให้มีบุคลากรบริการอย่างเพียงพอและรวดเร็ว พัฒนานุเคราะห์ให้เข้าบทบาท

^{๓๖} ปัทมา จุงศิริ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปื้ะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา”, รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๘๕ หน้า.

ผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการเท่าเทียมกัน และควรปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกในการรับบริการ มีสถานที่รองรับและเครื่องคืมหรือน้ำคืมไว้บริการ^{๓๗}

ศิริพร เพ็ญสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

๒. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ เมื่อจำแนกตามอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี มีความพึงพอใจในการชำระภาษีมากกว่ากลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มอายุ ๓๑-๔๕ ปี ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ จากการศึกษาประชาชนส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้จัดเก็บภาษีในหมู่บ้านเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น^{๓๘}

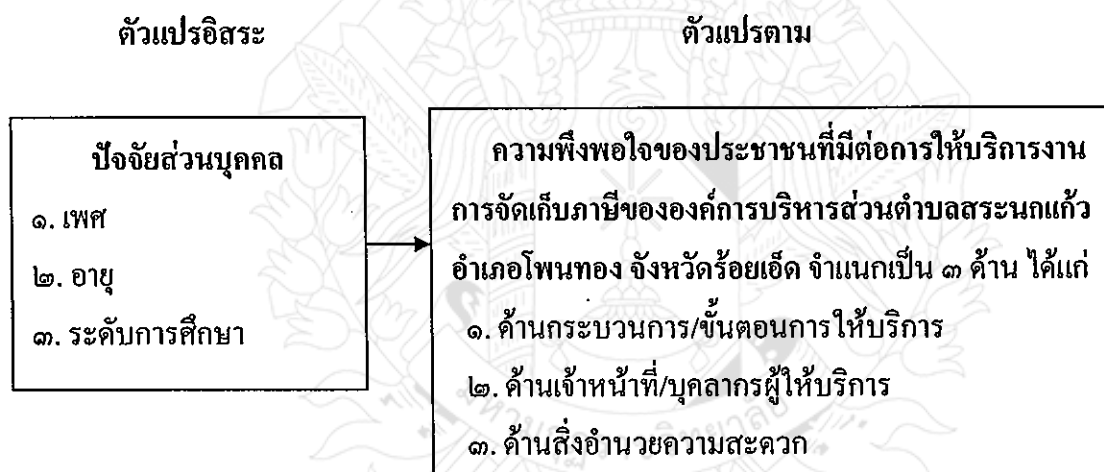
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ดังกล่าวนั้น สรุปว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับระหว่างเพศ อายุ และระดับการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์อย่างมากที่จะนำมาสนับสนุนและประกอบการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีเพื่อที่จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และส่งผลให้เกิดการให้บริการที่ดีต่อไป

^{๓๗}ขวัญตา อริยพิทยากรณ์, “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๗๕ หน้า.

^{๓๘}ศิริพร เพ็ญสุข, “ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๘๐ หน้า.

๒.๗ สรุปรูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้นำเอาทฤษฎีของ สุขสนั่น อินทชัย ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น^{๓๕} กล่าวถึง งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงการบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่ สิ่งที่ต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ แบ่งออกเป็นสามด้าน คือ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบที่ ๒.๑



ภาพประกอบที่ ๒.๑ แสดงสรุปรูปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

^{๓๕} สุขสนั่น อินทชัย, "ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, หน้า ๓๕.

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

๓.๑.๑ ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการในด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๖๗๕ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการในด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๔๒ คน ในส่วนของเทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างจะได้นำเสนอต่อไป

๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๒.๑ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบจากตาราง เครจซี่ และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan)^๑ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๔๒ คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

๓.๒.๒ วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)^๒ คือ การสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะมีใครเป็นตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยได้พบกับประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด แล้วจึงเลือกคนนั้นเป็นตัวอย่างจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ในขอบเขตด้านเวลา

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน^๓ ดังนี้

๕	หมายถึง	มากที่สุด
๔	หมายถึง	มาก
๓	หมายถึง	ปานกลาง
๒	หมายถึง	น้อย
๑	หมายถึง	น้อยที่สุด

^๑ธานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ ๑๖, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเทอร์เน็ต จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๕๑.

^๒เรื่องเดียวกัน, หน้า ๖๖.

^๓เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๗.

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๓.๔.๑ ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ องค์ประกอบของความพึงพอใจ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓.๔.๒ กำหนดประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการทราบ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อจะนำไปใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถาม ในแบบสอบถาม

๓.๔.๓ สร้างแบบสอบถาม แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ตลอดจนความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

๓.๔.๔ แก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ และนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นตามเนื้อหา และวัตถุประสงค์ เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้าน โครงสร้างเนื้อหา และสำนวนภาษา ผู้เชี่ยวชาญสามท่านประกอบด้วย

๑) รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด สำเร็จการศึกษา กศ.บ. (ประวัติศาสตร์-ภาษาอังกฤษ) ร.ม. (รัฐศาสตร์)

๒) นายคณิต หล่อวัฒน์ ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

๓) นางอวยพร ชมชัย ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ สำเร็จการศึกษา ศิลปศาสตร สาขาการจัดการทั่วไป

๓.๔.๕ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) ที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรมสวรรค์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

๓.๔.๖ การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการเป็นลำดับ ดังนี้

๑) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Power of Discrimination) โดยวิธีหาค่า t-test ^๔

^๔บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๕๓-๕๔.

๒) นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๕

๓) เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เป็นครั้งสุดท้าย

๓.๓.๘ จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๕.๑ ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นำเรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

๓.๕.๒ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟัง โดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด

๓.๕.๓ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วทั้งหมด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๖.๑ นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

๓.๖.๒ นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

๓.๖.๓ นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๓.๖.๔ วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

^๕ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๖.

^๖ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๐.

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๑-๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑-๔.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑-๓.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑-๒.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐-๑.๕๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๓.๖.๕ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่า t-test และ (One-Way-ANOVA) หรือ F-test และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

๓.๖.๖ ประมวลผลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)

๓.๖.๗ นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

๑) ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) คำนวณจากสูตร^๑ ดังนี้

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคน

๓) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร^๒ ดังนี้

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	X ²	แทน	ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคน
	\sum	แทน	ผลรวม

๔) ค่า t-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระแก่กัน (Independent) คำนวณจากสูตร^๓

ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

^๑ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๒.

^๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๓.

^๓ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๒.

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการ แจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	$\bar{X}_1 \quad \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ
	$S_1 \quad S_2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ
	$n_1 \quad n_2$	แทน	จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

๕) ค่า (One-Way-ANOVA) หรือ F-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระตั้งแต่สาม
กลุ่มขึ้นไป

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

มหาวิทยาลัย

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม (Independent)
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

๕.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๕.๑-๕.๓

ตารางที่ ๕.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๑๓๗	๕๖.๖๑
หญิง	๑๐๕	๔๓.๓๙
รวม	๒๔๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๕.๑ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๑ และเพศหญิง จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๙

ตารางที่ ๕.๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

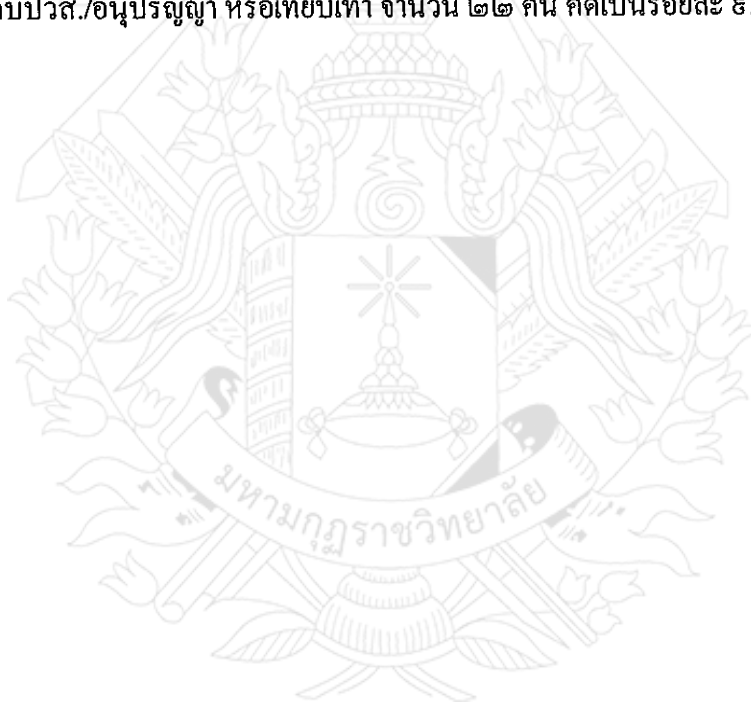
อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๗๖	๓๑.๔๐
๓๑-๕๐ ปี	๙๔	๓๘.๘๔
๕๑ ปีขึ้นไป	๗๒	๒๙.๗๖
รวม	๒๔๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๕.๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑-๕๐ ปี จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๔ รองลงมาคืออายุไม่เกิน ๓๐ ปี จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๐ และอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๖

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๔๔	๕๕.๕๐
มัธยมศึกษา หรือปวช.	๔๘	๑๕.๘๓
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๒๒	๕.๑๐
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๒๘	๑๑.๕๗
รวม	๒๔๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๐ รองลงมาสำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา หรือปวช. จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๓ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่า จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๗ และ สำเร็จการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐



ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๔-๔.๖

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง
จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๓๘	๐.๖๗	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๓.๒๕	๐.๖๖	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๒๕	๐.๖๒	ปานกลาง
รวม	๓.๓๑	๐.๖๕	ปานกลาง

(n = ๒๔๒)

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ใน
ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจาก
ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑.	การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน	๓.๗๖	๐.๘๒	มาก
๒.	มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง	๓.๕๑	๐.๖๕	มาก
๓.	มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน	๓.๔๐	๐.๖๓	ปานกลาง
๔.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน	๓.๔๒	๐.๖๖	ปานกลาง
๕.	การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	๓.๓๕	๐.๖๕	ปานกลาง
๖.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	๓.๓๐	๐.๖๕	ปานกลาง
๗.	ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน	๓.๓๖	๐.๗๐	ปานกลาง
๘.	กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้บริการอย่างรวดเร็ว	๓.๒๖	๐.๖๗	ปานกลาง
๙.	การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในเวลาที่กำหนด	๓.๓๗	๐.๗๒	ปานกลาง
๑๐.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงภาษีเป็นประจำทุกปี	๓.๒๖	๐.๖๘	ปานกลาง
๑๑.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน	๓.๓๒	๐.๖๔	ปานกลาง
๑๒.	สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้	๓.๑๘	๐.๖๒	ปานกลาง
๑๓.	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อชี้แจงในการให้บริการรับชำระภาษีแต่ละประเภท	๓.๕๕	๐.๗๑	มาก
๑๔.	มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ	๓.๒๘	๐.๖๐	ปานกลาง
๑๕.	มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	๓.๓๘	๐.๖๕	ปานกลาง
รวม		๓.๓๘	๐.๖๗	ปานกลาง

(n = ๒๔๒)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ๓ ข้อ คือ การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อชี้แจงในการให้บริการรับชำระภาษีแต่ละประเภท และมีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ส่วนอีกสิบสองข้อ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และข้อที่อยู่ในระดับต่ำสุดคือ สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้



ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย	๓.๔๗	๐.๕๕	ปานกลาง
๒.	การต้อนรับ การทักทาย กริยามารยาทที่เหมาะสม	๓.๒๗	๐.๕๕	ปานกลาง
๓.	ความช่วยเหลือแนะนำของเจ้าหน้าที่แก่ประชาชนในการมาติดต่อ	๓.๓๐	๐.๖๐	ปานกลาง
๔.	ความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓.๓๘	๐.๖๕	ปานกลาง
๕.	ความกระตือรือร้น และตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๓.๒๗	๐.๖๑	ปานกลาง
๖.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ	๓.๒๔	๐.๖๕	ปานกลาง
๗.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือกรณีผู้มารับบริการอ่านหนังสือไม่ออก	๓.๒๔	๐.๖๒	ปานกลาง
๘.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำงานการให้บริการแล้วเสร็จ	๓.๑๕	๐.๖๕	ปานกลาง
๙.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง	๓.๒๐	๐.๖๒	ปานกลาง
๑๐.	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ	๓.๒๒	๐.๖๔	ปานกลาง
๑๑.	เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๓๒	๐.๖๔	ปานกลาง
๑๒.	เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกำหนดกับทุกคน	๓.๒๐	๐.๖๒	ปานกลาง
๑๓.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ	๓.๔๗	๐.๖๕	ปานกลาง
รวม		๓.๒๕	๐.๖๖	ปานกลาง

(n = ๒๔๒)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย สามลำดับแรกคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ รองลงมาคือ การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย และความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำงานการให้บริการแล้วเสร็จ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง	๓.๒๕	๐.๖๑	ปานกลาง
๒.	ทางเข้า-ออก มีป้ายบอกชัดเจน	๓.๒๕	๐.๕๕	ปานกลาง
๓.	จำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการเพียงพอ	๓.๒๕	๐.๖๒	ปานกลาง
๔.	การจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อแจ้งพัก กับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	๓.๒๒	๐.๕๗	ปานกลาง
๕.	การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี	๓.๓๑	๐.๖๓	ปานกลาง
๖.	มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการตามลำดับชั้นคอน/ป้ายชื่อห้อง	๓.๒๑	๐.๖๐	ปานกลาง
๗.	การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ	๓.๑๕	๐.๖๐	ปานกลาง
๘.	มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไม้บริการ	๓.๒๐	๐.๖๑	ปานกลาง
๙.	มีบริการหนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้อ่านขณะที่รอรับบริการ	๓.๒๕	๐.๖๘	ปานกลาง
๑๐.	มีจุดบริการน้ำดื่ม	๓.๒๑	๐.๖๒	ปานกลาง
๑๑.	มีโทรทัศน์ให้ชมขณะนั่งรอรับบริการ	๓.๒๖	๐.๖๕	ปานกลาง
	รวม	๓.๒๕	๐.๖๒	ปานกลาง

(n = ๒๔๒)

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย สามลำดับแรกคือ การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง และทางเข้า-ออก มีป้ายบอกชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ



ตอนที่ ๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ ๔.๘-๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๗	๓.๒๗	๐.๕๒	ปานกลาง
หญิง	๑๐๕	๓.๓๕	๐.๔๘	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๓๗	๓.๒๗	๐.๕๒	-๑.๓๖๒	๑.๗๔
หญิง	๑๐๕	๓.๓๕	๐.๔๘		

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๗๖	๓.๒๑	๐.๕๒	ปานกลาง
๓๑ - ๕๐ ปี	๕๔	๓.๓๕	๐.๔๕	ปานกลาง
๕๑ ปีขึ้นไป	๗๒	๓.๓๑	๐.๔๖	ปานกลาง
รวม	๒๐๒	๓.๒๕	๐.๔๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๔๓	๒	.๕๗๒	๒.๗๖๓	๐.๐๖๕
ภายในกลุ่ม	๕๐.๐๖๐	๒๓๕	.๒๑๓		
รวม	๕๑.๒๐๓	๒๓๗			

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๑๔๔	๓.๒๔	๐.๔๕	ปานกลาง
มัธยมศึกษา หรือปวช.	๔๘	๓.๓๗	๐.๕๓	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๒๒	๓.๕๕	๐.๖๓	มาก
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๒๘	๓.๓๐	๐.๕๐	ปานกลาง
รวม	๒๔๒	๓.๓๗	๐.๕๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒.๓๕๔	๓	.๗๕๘	๓.๕๓๕	๐.๐๐๕*
ภายในกลุ่ม	๔๘.๘๑๐	๒๓๘	.๒๐๓		
รวม	๕๑.๒๐๓	๒๔๑			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
		๓.๒๔	๓.๓๗	๓.๕๕	๓.๓๐
ประถมศึกษา	๓.๒๔		๐.๔๘๐	๐.๐๑๔*	๐.๕๖๖
มัธยมศึกษาหรือปวช.	๓.๓๗			๐.๓๐๕	๐.๕๓๕
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๓.๕๕				๐.๑๖๖
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๓.๓๐				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม แตกต่างจาก ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๗	๓.๓๕	๐.๕๓	ปานกลาง
หญิง	๑๐๕	๓.๔๒	๐.๔๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๓๗	๓.๓๕	๐.๕๓	-๕.๕๗	๐.๓๒๐
หญิง	๑๐๕	๓.๔๒	๐.๔๕		

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๗๖	๓.๒๓	๐.๕๖	ปานกลาง
๓๑ - ๕๐ ปี	๕๔	๓.๔๑	๐.๕๑	ปานกลาง
๕๑ ปีขึ้นไป	๗๒	๓.๕๐	๐.๔๓	ปานกลาง
รวม	๒๐๒	๓.๓๘	๐.๕๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒.๘๖๖	๒	๑.๔๓๓	๕.๖๓๘	๐.๐๐๔*
ภายในกลุ่ม	๖๑.๕๑๑	๒๓๕	.๒๕๔		
รวม	๖๔.๓๗๗	๒๔๑			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายฤดู

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน ๓๐ ปี	๓๑-๕๐ ปี	๕๑ ปีขึ้นไป
		๓.๒๓	๓.๔๑	๓.๕๐
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๓.๒๓		๐.๐๗๕	๐.๐๐๕*
๓๑-๕๐ ปี	๓.๔๑			๐.๔๗๑
๕๑ ปีขึ้นไป	๓.๕๐			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจาก ประชาชนที่มีอายุไม่เกิน ๓๐ ปี

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๑๔๔	๓.๓๒	๐.๕๐	ปานกลาง
มัธยมศึกษา หรือปวช.	๔๘	๓.๔๔	๐.๕๓	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๒๒	๓.๖๓	๐.๖๑	มาก
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๒๘	๓.๓๓	๐.๕๑	ปานกลาง
รวม	๒๔๒	๓.๔๕	๐.๕๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒.๕๓๖	๓	.๘๕๕	๓.๓๔๘	๐.๐๒๐*
ภายในกลุ่ม	๖๑.๘๐๑	๒๓๘	.๒๕๖		
รวม	๖๔.๓๓๗	๒๔๑			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี และสูงกว่า
		๓.๓๒	๓.๔๔	๓.๖๗	๓.๓๗
ประถมศึกษา	๓.๓๒		๐.๕๖๓	๐.๐๒๕*	๐.๕๗๕
มัธยมศึกษาหรือปวช.	๓.๔๔			๐.๓๗๓	๐.๕๔๘
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๓.๖๗				๐.๒๒๓
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๓.๓๗				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างจาก ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๗	๓.๒๖	๐.๕๕	ปานกลาง
หญิง	๑๐๕	๓.๓๓	๐.๕๑	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว
อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๓๗	๓.๒๖	๐.๕๕	-๑.๑๐๒	๐.๒๗๑
หญิง	๑๐๕	๓.๓๓	๐.๕๑		

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/
บุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๗๖	๓.๑๘	๐.๔๘	ปานกลาง
๓๑ - ๕๐ ปี	๕๔	๓.๓๔	๐.๔๕	ปานกลาง
๕๑ ปีขึ้นไป	๗๒	๓.๓๓	๐.๖๓	ปานกลาง
รวม	๒๐๒	๓.๒๘	๐.๕๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/
บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๔๐	๒	.๖๒๐	๒.๑๗๕	๐.๑๑๕
ภายในกลุ่ม	๖๘.๘๓๒	๒๓๕	.๐๘๔		
รวม	๗๐.๐๗๒	๒๓๗			

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๑๔๔	๓.๒๔	๐.๕๖	ปานกลาง
มัธยมศึกษา หรือปวช.	๔๘	๓.๓๒	๐.๔๕	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๒๒	๓.๕๘	๐.๖๗	มาก
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๒๓	๓.๕๑	๐.๖๒	มาก
รวม	๒๓๗	๓.๔๑	๐.๕๕	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า และปริญญาตรีและสูงกว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒.๒๐๗	๓	.๗๓๖	๒.๖๑๒	๐.๐๖๒
ภายในกลุ่ม	๖๗.๘๖๕	๒๓๘	.๒๘๒		
รวม	๗๐.๐๗๒	๒๔๑			

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๑๓๗	๓.๒๑	๐.๔๗	ปานกลาง
หญิง	๑๐๕	๓.๓๑	๐.๔๓	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๙ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสรระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๓๗	๓.๒๑	๐.๔๗	-๑.๗๐๓	๐.๐๕๐
หญิง	๑๐๕	๓.๓๑	๐.๔๓		

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสรระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสรระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๐ ปี	๗๖	๓.๒๐	๐.๕๑	ปานกลาง
๓๑ - ๕๐ ปี	๕๔	๓.๓๐	๐.๔๘	ปานกลาง
๕๑ ปีขึ้นไป	๗๒	๓.๒๔	๐.๓๓	ปานกลาง
รวม	๒๐๒	๓.๒๕	๐.๔๔	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสรระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.๔๓๓	๒	.๒๑๖	๑.๐๖๑	๐.๓๔๘
ภายในกลุ่ม	๔๕.๓๕๕	๒๓๕	.๒๐๔		
รวม	๔๕.๗๘๘	๒๓๗			

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	๑๔๔	๓.๑๘	๐.๔๑	ปานกลาง
มัธยมศึกษา หรือปวช.	๔๘	๓.๓๔	๐.๕๒	ปานกลาง
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	๒๒	๓.๕๑	๐.๖๒	มาก
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๒๓	๓.๒๕	๐.๔๕	ปานกลาง
รวม	๒๓๗	๓.๓๒	๐.๕๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒.๕๑๗	๓	.๘๓๘	๔.๒๗๔	๐.๐๐๖*
ภายในกลุ่ม	๔๗.๓๑๑	๒๓๘	.๑๙๖		
รวม	๔๙.๘๒๘	๒๔๑			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีและสูงกว่า
		๓.๑๘	๓.๓๔	๓.๕๑	๓.๒๕
ประถมศึกษา	๓.๑๘		๐.๒๒๖	๐.๐๑๗*	๐.๙๑๗
มัธยมศึกษาหรือปวช.	๓.๓๔			๐.๕๑๒	๐.๘๗๐
ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓.๕๑				๐.๒๓๒
ปริญญาตรีและสูงกว่า	๓.๒๕				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจาก ประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลตระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๓๖

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
๑.	ควรจัดหาให้มีข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต	๑๐
๒.	กรณีมีการแก้ไขข้อมูลควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	๑
๓.	ควรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการให้บริการ	๑
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๑.	ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอน	๗
๒.	ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงพักกลางวัน	๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑.	ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ ควรมีความชัดเจน	๘
๒.	ควรจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการ อย่างเพียงพอ	๕

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตระนงแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรจัดหาให้มีข้อมูลบริการ
ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ
ควรมีความชัดเจน และควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอน และเมื่อแยก
พิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนเห็นว่า ควรจัดหาให้มีข้อมูลบริการ
ผ่านทางอินเทอร์เน็ต กรณีมีการแก้ไขข้อมูลควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และควรมีความรวดเร็ว
ถูกต้อง ในการให้บริการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนเห็นว่า ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ การให้บริการในทุกขั้นตอน และควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วง พักกลางวัน

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนเห็นว่า ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ ควรมีความชัดเจน และควรจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่ จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการอย่างเพียงพอ



บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด” มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และการศึกษาต่างกัน และ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบริการในด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๖๗๕ คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบจากตาราง เครจซี และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๔๒ คน และทำการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดมีจำนวน ๓๕ ข้อ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสอบถามปลายเปิด(Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุमानหรืออ้างอิง ได้แก่ ทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟอ (Scheffe's Method) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามหัวข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

๕.๑ สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๑ มีอายุระหว่าง ๓๐-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๔ สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๐

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน และข้อที่ ๑๒ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑๓ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ และข้อที่ ๘ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการแล้วเสร็จ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๕ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี และข้อที่ ๗ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

งานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และมีข้อเสนอออกเป็นรายด้าน คือ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕.๑.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย สามลำดับแรก ดังนี้

- ๑) ควรจัดหาให้มีข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- ๒) ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้องให้เพียงพอ และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ ควรมีความชัดเจน
- ๓) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการในทุกขั้นตอน

๕.๒ อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๓ ด้าน มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วได้ปรับปรุงนโยบายในการให้บริการของประชาชน จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนดังนี้

๑) ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว มีโอกาสศึกษา ตลอดจนการฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อเสริมสร้างศักยภาพความรู้ความสามารถ การบริการแก่ประชาชนและปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน

๒) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในสำนักงาน อบต. เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

๓) จัดให้มีสถานที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการให้เกิดความประทับใจ

๔) จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และความพึงพอใจในการรับบริการจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว

๕) ส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพคุณภาพและลดขั้นตอนการบริการประชาชน เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความโปร่งใสยุติธรรม โดยประชาชนมีส่วนร่วมในแผนงานพัฒนาทุกขั้นตอน

ซึ่งในปัจจุบันกำลังดำเนินการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ จึงทำให้ไม่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวากร ศรีบุญรัตน์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา กุญศิริ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปืะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปืะ อยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญตา อริยพิทยากรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ได้ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน โดยการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังรวมทั้งได้จัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อชี้แจงขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีแต่ละประเภท จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจด้านนี้อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วัลภา ชายหาดลให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ

- ๑) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- ๒) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- ๓) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- ๔) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

และสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการบริการว่า วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพ ของการจัดการระบบ การบริการส่งผลไม่การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลรวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวากร ศรีบุญณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วได้ปรับปรุงนโยบายในการให้บริการประชาชน และได้พัฒนาสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ จึงยังทำให้ขาดตกบกพร่องในบางสิ่งบางอย่าง จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสถานที่บริการว่า การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการ มีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

เมื่อแยกออกเป็นรายด้านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ได้ส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพคุณภาพและลดขั้นตอนการบริการประชาชน เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วมีความโปร่งใสดุติธรรม และให้บริการทุกเพศทุกวัยด้วยความเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิสเลท ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้าน ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างยุติธรรม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่ ๑๒ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การ

บริหารส่วนตำบลสรรณแก้วกำลังดำเนินการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในสำนักงาน อบต. เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงงบประมาณการพัฒนาที่จำกัดทำให้ไม่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เท่าที่ควร และยังคงขาดแคลนบุคลากรในการดำเนินงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการลดลงจึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิณ คงพูล กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสรรณแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑๓ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสรรณแก้ว ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนในแต่ละแผนกอย่างเพียงพอ เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ในวันที่ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านผู้ให้บริการว่า ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสรรณแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ข้อที่ ๘ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำงานการให้บริการแล้วเสร็จ ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และให้คำแนะนำที่ถูกต้อง การผ่อนผันเพื่อให้เกิดความสะดวก เช่น กรณีที่นำเอกสารมาไม่ครบ สอดคล้องกับแนวคิดของ แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์ ที่กล่าวถึง กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors) คือ

๑) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)

๒) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)

๓) ความคงเส้นคงวาค้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)

๔) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)

๕) ความคุ้มค่าเงินหรือ ไม่ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๕ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดและตกแต่งภายในภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี ที่เป็นเช่นนี้ถือได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ได้ตั้งงบประมาณในการพัฒนาอาคารสถานที่ เป็นค่าใช้จ่ายในการออกแบบระบบ การปรับปรุงสถานที่ทั้งภายในและภายนอกให้มีบรรยากาศที่ดี และร่มรื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่ ๗ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ ที่เป็นเช่นนี้ถือได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ได้จัดเตรียมเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และตัวอย่างการกรอกข้อมูลไม่ชัดเจน เนื่องจากเป็นตัวอย่างที่เก่า และยังไม่มีการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำ

๕.๒.๒ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศ และอายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ จึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้วได้กำหนดนโยบายในการการพัฒนาคูณการ องค์กร และระบบการให้บริการประชาชนทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษาและทุกสาขาอาชีพ โดยจัดให้มีระบบการบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการบริการที่รวดเร็วถูกต้อง และเป็นการประหยัด จัดให้มีสถานที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการให้เกิดความประทับใจ จัดให้มีช่องทางเพื่อให้ประชาชน

ได้แสดงความคิดเห็น และความพึงพอใจในการรับบริการจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล
 สระนงแก้ว และส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพคุณภาพและลดขั้นตอนการบริการประชาชน เพื่อให้
 ได้รับความสะดวก รวดเร็วมีความโปร่งใสยุติธรรม โดยประชาชนมีส่วนร่วมในแผนงานพัฒนาทุก
 ขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา ชูศิริ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน
 ที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปืะ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มี เพศและอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญตา อริยพิทยภรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษา
 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมือง
 จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
 ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันระดับความพึงพอใจต่อ
 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนงแก้ว อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชน
 ที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่างกัน จะมีความคิดมาจากหลายส่วนทั้งประสบการณ์ สติปัญญา ความรู้
 การศึกษา และสภาพแวดล้อม ฯลฯ รวมถึงเทคนิคอื่นๆ จากการเรียนรู้ ที่เข้ามาช่วยต่อขอดความคิด
 เช่น การใช้เหตุผล ตรรกะ การคิดวิเคราะห์ ฯลฯ ดังนั้น ประชาชนที่มีสำเร็จการศึกษาในระดับสูง จะมี
 ลักษณะของความคิดที่เป็นระบบ มีเหตุผล และสอดคล้องความเป็นจริงมากกว่าประชาชนที่สำเร็จ
 การศึกษาในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปนัดดา ฉ่างแก้ว ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็น
 ความรู้สึกหรือทัศนคติทางค่านิยมของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ
 ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน
 ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง
 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง
 จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
 จัดเก็บภาษีที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อระดับความพึงพอใจของ
 ประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .๐๕

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอเพื่อเป็นการนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ควรปรับปรุงแก้ไข นโยบายการพัฒนาบุคลากร องค์กร และระบบการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง รวมทั้งการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี มีการบอกกล่าว ไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น และสร้างความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อที่ ๑๒ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นจึงนำเสนอผู้บริหารควรปรับปรุง แก้ไข เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้ควรจัดหางบประมาณมาดำเนินการในการจัดหาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน การให้บริการประชาชน รวมทั้งจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในการจัดสร้างระบบข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้สืบค้นข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อที่ ๘ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำจนการให้บริการแล้วเสร็จ ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ควรปรับปรุง แก้ไข เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยแนะนำขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ ตรวจสอบเอกสาร และคอยแนะนำการบริการต่าง ๆ ที่เป็นขั้นตอนที่ยุ่งยากสำหรับประชาชนบางกลุ่ม

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อที่ ๗ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว ควรปรับปรุง แก้ไข เพื่อยกระดับความพึงพอใจ

ของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้ ควรจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในการมาใช้บริการ รวมทั้งการจัดทำตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความชัดเจน คิดไว้ในที่ที่มองเห็นได้ชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑. ควรทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

๒. ควรทำการวิจัยในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งอื่น ๆ เปรียบเทียบจากผลการศึกษาที่ได้ว่าเป็นอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และแก้ปัญหาให้ประสบผลสำเร็จต่อไป



บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

กิติมา ปรีดีดิถก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, ๒๕๒๔.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ ๗๖. กรุงเทพมหานคร :
บริษัท วี. อินเทอร์เน็ต พรินท์ จำกัด, ๒๕๕๐.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภ. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
๒๕๔๔.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. การคลังและงบประมาณ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช, ๒๕๔๒.

_____. รั้งกับการบริหารการคลัง. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘.

_____. เศรษฐศาสตร์สาธารณะ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๔.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์
พับลิชเคชั่น จำกัด, ๒๕๔๖.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น,
๒๕๓๘.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : วิถีชีวิตพัฒนา, ๒๕๓๘.

สมพร สุทัศนีย์. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๗.

สาธารณสุข, กระทรวง. โครงการสวนสาธารณะรื่นรมย์ ปี ๒๕๔๖. กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัย
สิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖.

ศิริวรรณ ประกิจสังข์. จิตสำนึกแห่งความต้องการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์,
๒๕๔๔.

๒) บทความในวารสาร

มนัญญู ศิริวรรณ. “ศัพท์ที่ควรรู้”. ออมสินพัฒนา. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒ : ๑๒-๑๓.

๓) วิทยานิพนธ์/ การศึกษาอิสระ และรายงานการวิจัย

- ขวัญตา อริยพิทยากรณ์. “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต”. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๒.
- จิรารัตน์ หอมเย็นใจ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโเจม”. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.
- ทิวากร ศรีบูรณ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต”. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.
- ปนัดดา ช่างแก้ว. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- ปัทมา ชูศิริ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปี้ยะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา”. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- พรรณภา เชื้อพุดตาล. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๗.

- พิณ กงพล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประณม ศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, ๒๕๒๕.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.
- วัลภา ชายหาด. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาด ของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๒.
- วิภา ดุรงค์พิศมัญกุล. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ”. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๕.
- ศิริพร เพ็ญสุข. “ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ อำเภอ พินาย จังหวัดนครราชสีมา”. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- สมพร อธิธิเดช. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน”. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๐.
- สุขสนั่น อินทชัย. “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๗.
- อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๓๔.
- อารีย์ อภิรมย์วารีย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม”. รายงานการศึกษอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

๔) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

- องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว. “แผนพัฒนา ๓ ปี”. ร้อยเอ็ด : องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว, ๒๕๕๐, (อึดสำเนา).

๒. ภาษาอังกฤษ

1) Books

Davis, Ralph C. **Fundamentals to top management.** New York : Harper& Row, 1951.

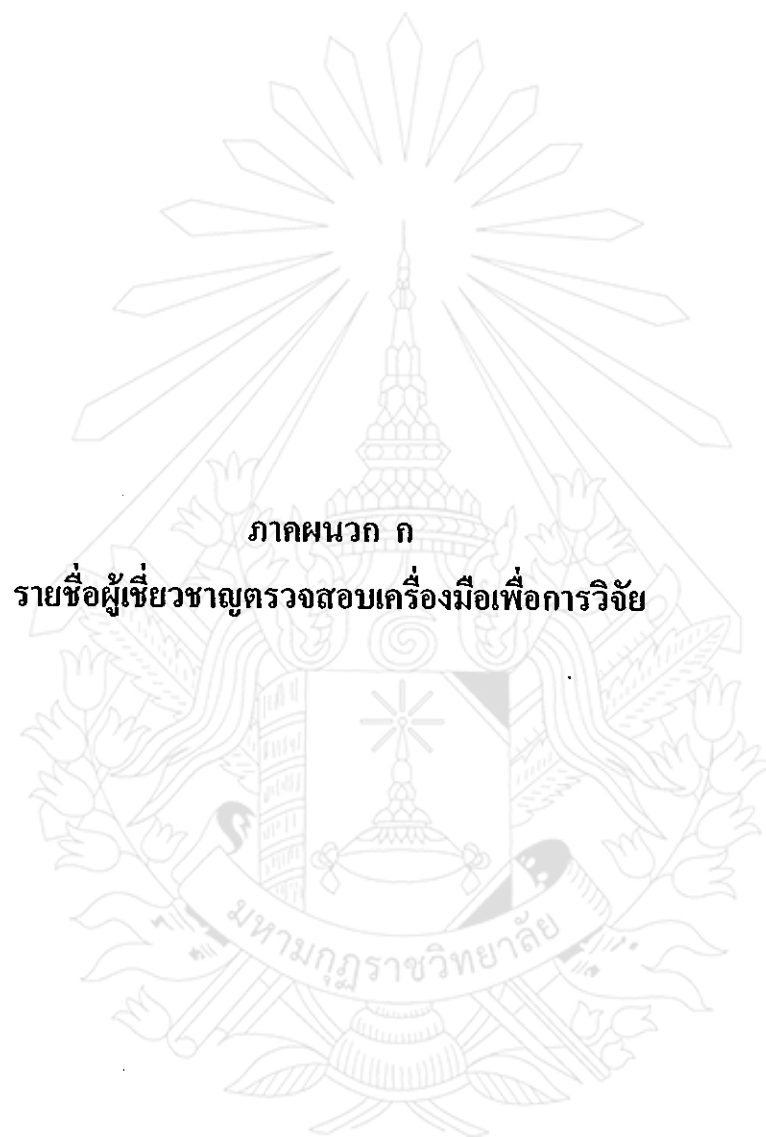
Millet, John D. **Management in Public service.** New York : McGraw-Hill Book Company, 1954.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

๑) รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์

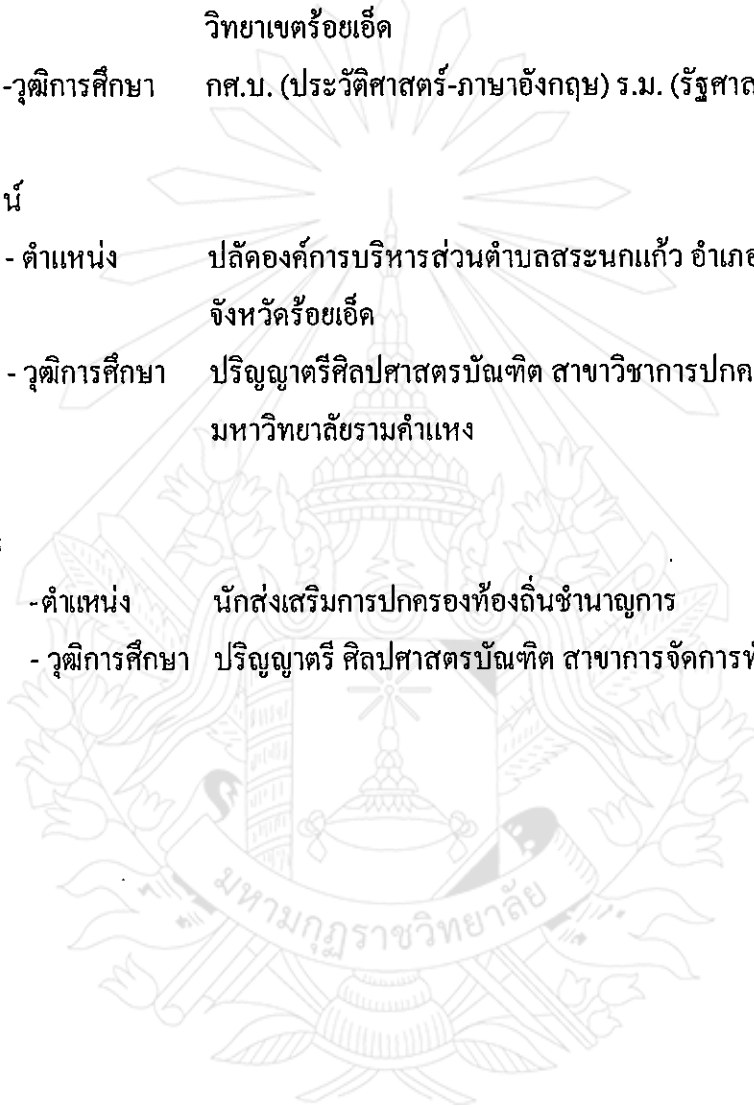
- ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา กศ.บ. (ประวัติศาสตร์-ภาษาอังกฤษ) ร.ม. (รัฐศาสตร์)

๒) นายคณิต หล่อวัฒน์

- ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธิ์ทอง
จังหวัดร้อยเอ็ด
- วุฒิการศึกษา ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

๓) นางอวยพร ชมชัย

- ตำแหน่ง นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ
- วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป



ที่ ศธ ๖๐๒๐/ว ๓๔๗



วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๘๔/๑ ถนนถีนานนท์ ตำบลกาฬสินธุ์
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน/เจริญพร รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์

ด้วยนางสาวยุพา จักรราช นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ การปกครอง วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังอยู่ในระหว่างทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนงแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเรียน/เจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระปริยัติสารเวที)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ

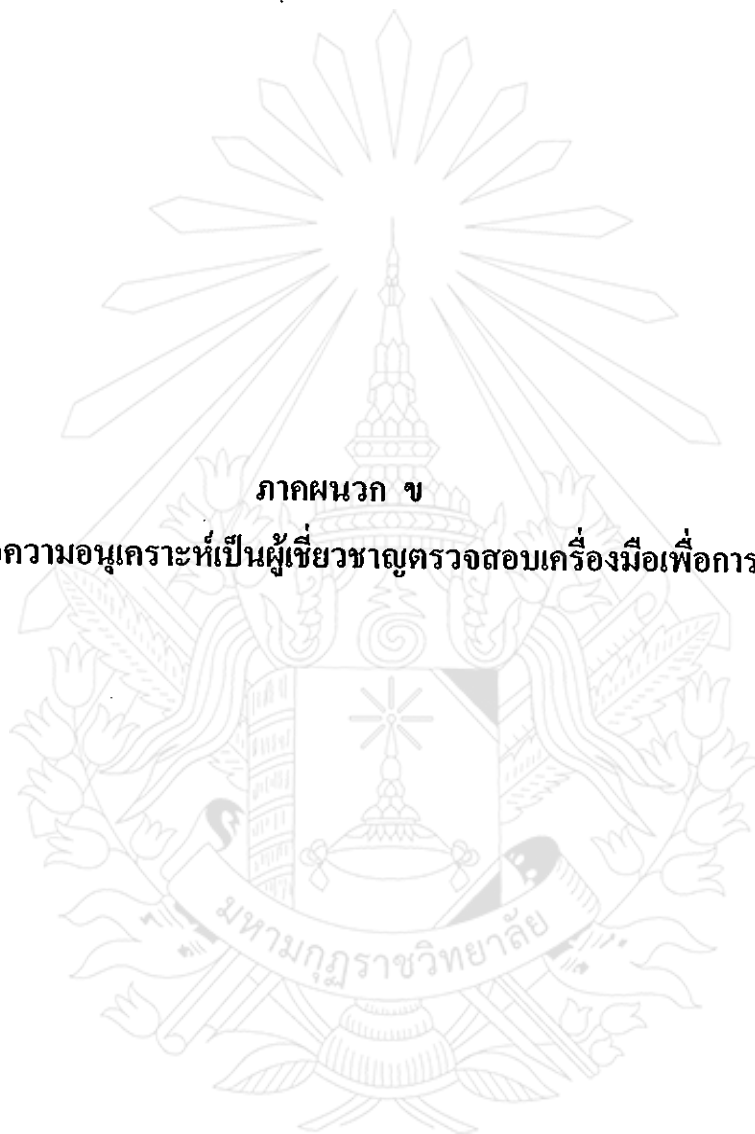
วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๔๓๘๑-๕๓๕๓

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๖๐๒๐/ว ๓๔๗



วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
๘๔/๑ ถนนถีนานนท์ ตำบลกาฬสินธุ์
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน/เจริญพร นายคณิต หล่อวัฒน์

ด้วยนางสาวยุพา จักราช นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย กำลังอยู่ในระหว่างทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนงแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เจริญพร

(พระปริยัติสารเวที)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ
วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๔๓๘๑-๕๓๕๓

ที่ ศท ๖๐๒๐/ว ๓๔๗



วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
๘๔/๑ ถนนถีนานนท์ ตำบลกาฬสินธุ์
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน/เจริญพร นางอวยพร ชมชัย

ด้วยนางสาวยุพา จักรราช นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์การปกครอง วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย กำลังอยู่ในระหว่างทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระปริยัติสารเวที)

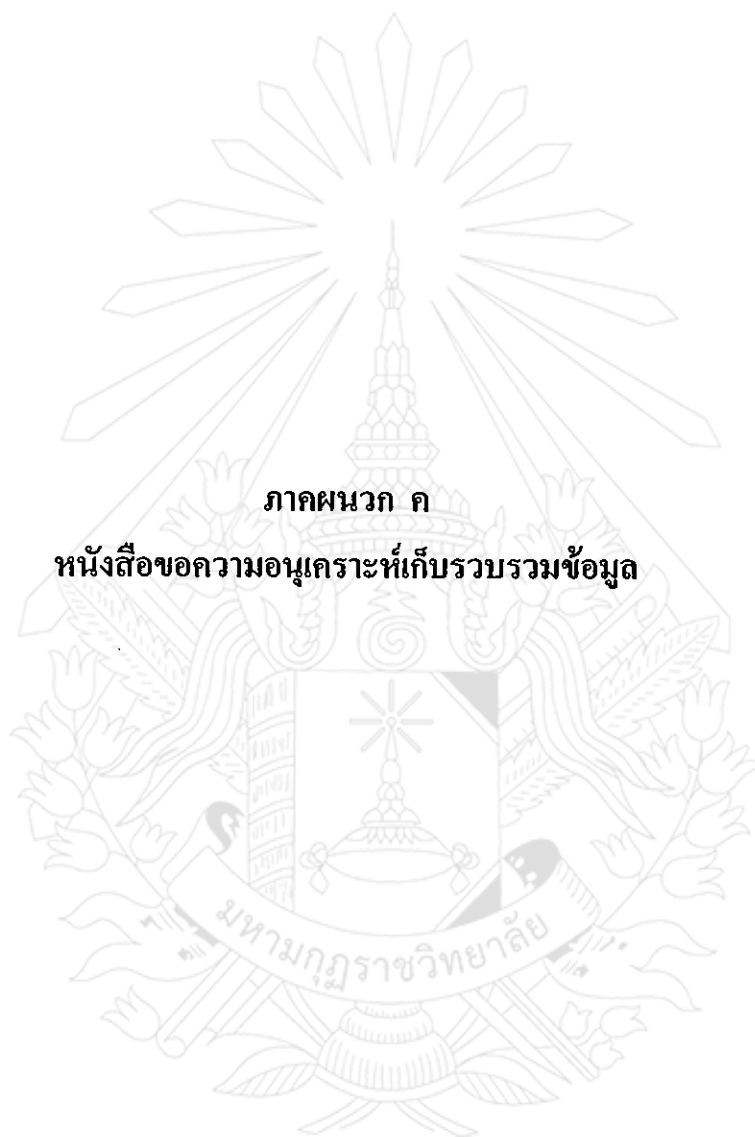
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ

วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัย

โทร. ๐-๔๓๘๑-๕๓๕๓



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ ๖๐๒๐/ว ๓๔๗



วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย
๘๔/๑ ถนนถีนานนท์ ตำบลกาฬสินธุ์
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน/เจริญพร นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว

ด้วยนางสาวยุพา จักราช นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย กำลังอยู่ในระหว่างทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าว ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วนวันเวลานั้นนักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่าน โดยตรง

จึงเรียน/เจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

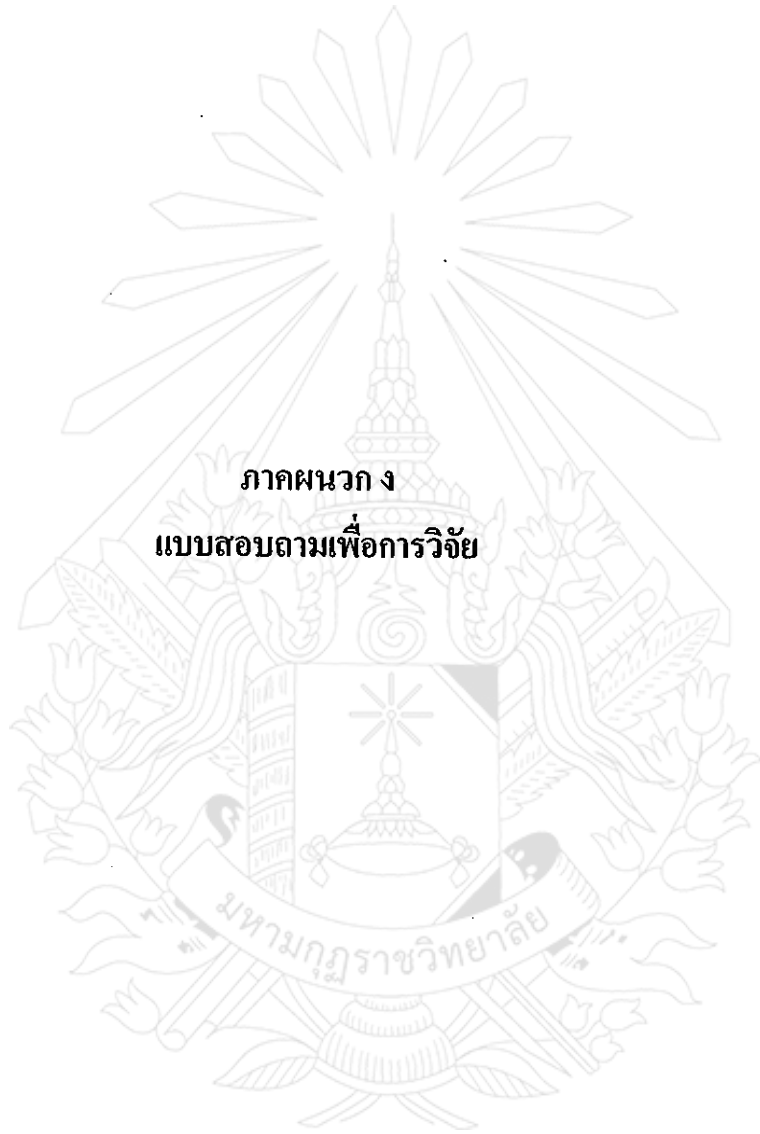
ขอเจริญพร

(พระปริยัติสารเวที)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ
วิทยาลัยศาสนศาสตร์เฉลิมพระเกียรติกาฬสินธุ์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๔๓๘๑-๕๓๕๓



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี

ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว

อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอนคือ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

๒. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพราะคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการด้านการรับชำระภาษี หากขาดข้อหนึ่งข้อใดจะทำให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

นางสาวยุพา จักรราช

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

๑. เพศ

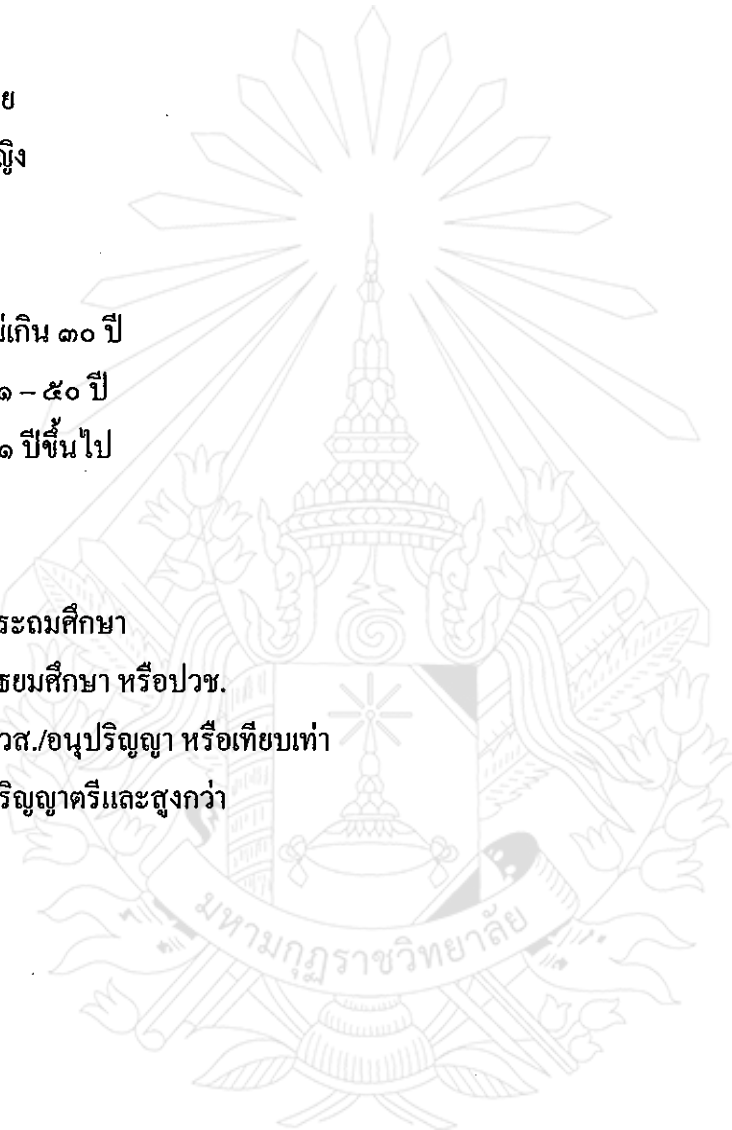
- () ชาย
() หญิง

๒. อายุ

- () ไม่เกิน ๓๐ ปี
() ๓๑ - ๕๐ ปี
() ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา
() มัธยมศึกษา หรือ ปวช.
() ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
() ปริญญาตรีและสูงกว่า



ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง
จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	การบริการงานการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.	การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน					
๒.	มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง					
๓.	มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน					
๔.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน					
๕.	การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
๖.	ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว					
๗.	ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้เหมาะสมกับงาน					
๘.	กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้บริการอย่างรวดเร็ว					
๙.	การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลาที่กำหนด					
๑๐.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบถึงกำหนดเวลาการขึ้นแบบแสดงภาษีเป็นประจำทุกปี					
๑๑.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน					
๑๒.	สามารถค้นหาข้อมูลบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้					

ข้อ	การบริการงานการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๓.	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อชี้แจงในการให้บริการรับชำระภาษีแต่ละประเภท					
๑๔.	มีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ					
๑๕.	มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑.	การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย					
๒.	การต้อนรับ การทักทาย กริยามารยาทที่เหมาะสม					
๓.	ความช่วยเหลือ แนะนำ ของเจ้าหน้าที่แก่ประชาชนในการมาติดต่อ					
๔.	ความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
๕.	ความกระตือรือร้น และตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
๖.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือกรณีผู้มารับบริการอ่านหนังสือ ไม่ออก					
๘.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำงานการให้บริการแล้วเสร็จ					
๙.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง					
๑๐.	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ					
๑๑.	เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
๑๒.	เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกำหนดกับทุกคน					

ข้อ	การบริการงานการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๓.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละแผนกงานบริการ					
๓. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
๑.	มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง					
๒.	ทางเข้า-ออกมีป้ายบอกชัดเจน					
๓.	จำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการเพียงพอ					
๔.	การจัดสัดส่วนพื้นที่ในสำนักงานระหว่างพื้นที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อแจ้งพัก กับพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เหมาะสม					
๕.	การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี					
๖.	มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง					
๗.	การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ					
๘.	มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้มากพอ					
๙.	มีบริการหนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับ/สิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้อ่านขณะรอรับบริการ					
๑๐.	มีจุดบริการน้ำดื่ม					
๑๑.	มีโทรทัศน์ให้ชมขณะรอรับบริการ					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

เพื่อให้การบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ขอความกรุณาได้เขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมตามที่กำหนดไว้ทั้งสามด้าน

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

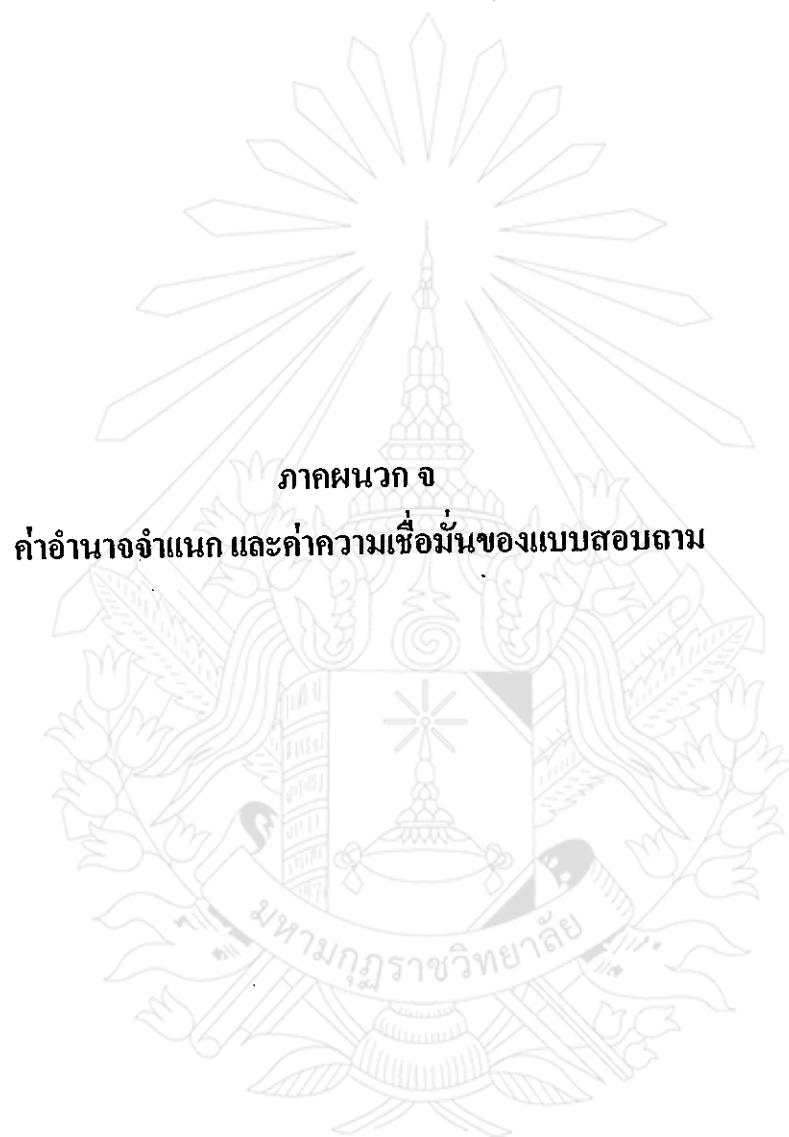
.....

.....

.....

.....

.....



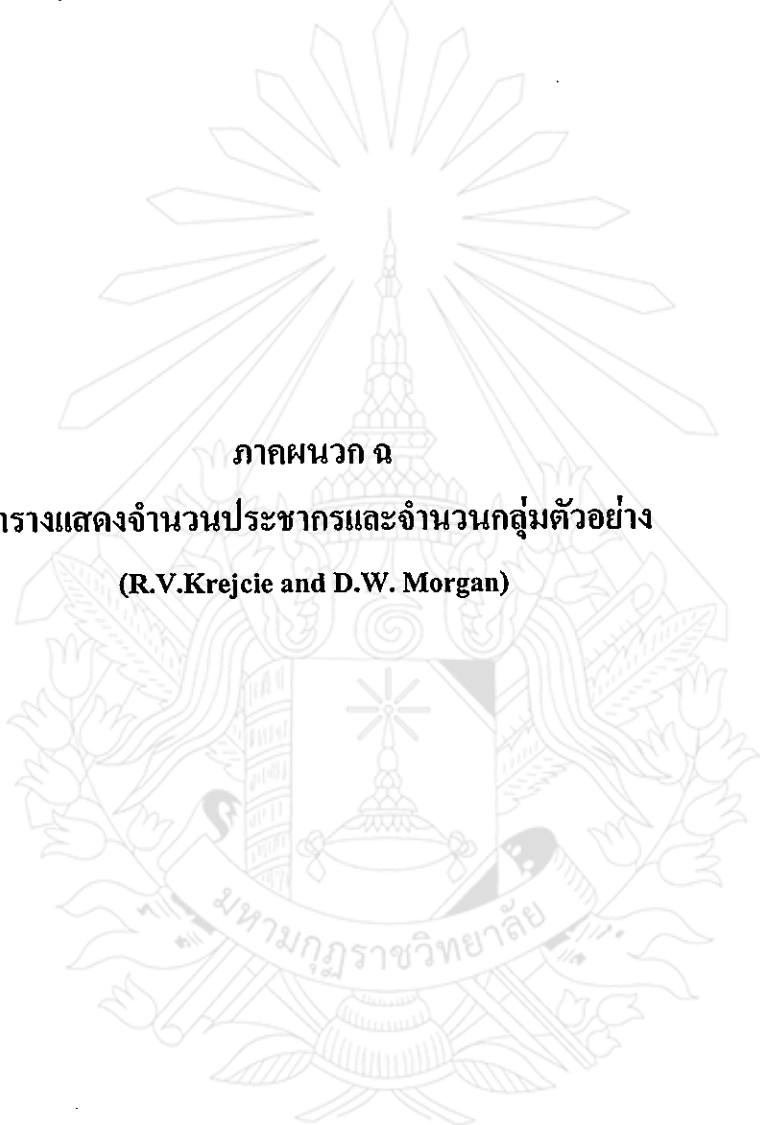
ภาคผนวก จ

คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางแสดง ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t-test) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
๑.	๑.๘๖	๒๑.	๓.๘๓
๒.	๑.๘๓	๒๒.	๒.๕๒
๓.	๑.๘๓	๒๓.	๓.๔๕
๔.	๒.๒๒	๒๔.	๖.๒๓
๕.	๑.๕๒	๒๕.	๓.๕๘
๖.	๒.๔๐	๒๖.	๓.๒๓
๗.	๒.๘๓	๒๗.	๖.๓๕
๘.	๒.๓๓	๒๘.	๒.๑๓
๙.	๒.๕๒	๒๙.	๑.๓๓
๑๐.	๔.๖๒	๓๐.	๓.๕๘
๑๑.	๓.๐๐	๓๑.	๑.๕๒
๑๒.	๓.๔๕	๓๒.	๒.๖๘
๑๓.	๒.๖๑	๓๓.	๑.๓๓
๑๔.	๓.๒๕	๓๔.	๑.๘๖
๑๕.	๔.๘๐	๓๕.	๒.๕๔
๑๖.	๓.๓๖	๓๖.	๓.๒๒
๑๗.	๔.๑๘	๓๗.	๑.๕๕
๑๘.	๓.๕๘	๓๘.	๑.๘๓
๑๙.	๑.๕๖	๓๙.	๒.๐๘
๒๐.	๓.๕๐		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = ๐.๘๒



ภาคผนวก ฉ
ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
(R.V.Krejcie and D.W. Morgan)

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (R.V.Krejcie and D.W. Morgan)

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑๐	๑๐	๒๒๐	๑๔๐	๑๒๐๐	๒๕๑
๑๕	๑๔	๒๓๐	๑๔๔	๑๓๐๐	๒๕๗
๒๐	๑๕	๒๔๐	๑๔๘	๑๔๐๐	๓๐๒
๒๕	๒๔	๒๕๐	๑๕๒	๑๕๐๐	๓๐๖
๓๐	๒๘	๒๖๐	๑๕๕	๑๖๐๐	๓๑๐
๓๕	๓๒	๒๗๐	๑๕๙	๑๗๐๐	๓๑๓
๔๐	๓๖	๒๘๐	๑๖๒	๑๘๐๐	๓๑๗
๔๕	๔๐	๒๙๐	๑๖๕	๑๙๐๐	๓๒๐
๕๐	๔๔	๓๐๐	๑๖๙	๒๐๐๐	๓๒๒
๕๕	๔๘	๓๑๐	๑๗๓	๒๑๐๐	๓๒๖
๖๐	๕๒	๓๒๐	๑๗๖	๒๒๐๐	๓๓๑
๖๕	๕๖	๓๓๐	๑๘๐	๒๓๐๐	๓๓๕
๗๐	๕๙	๓๔๐	๑๘๓	๒๔๐๐	๓๓๘
๗๕	๖๓	๓๕๐	๑๘๖	๒๕๐๐	๓๔๑
๘๐	๖๖	๓๖๐	๑๙๐	๒๖๐๐	๓๔๖
๘๕	๗๐	๓๗๐	๑๙๓	๒๗๐๐	๓๕๑
๙๐	๗๓	๓๘๐	๑๙๖	๒๘๐๐	๓๕๔
๙๕	๗๖	๓๙๐	๑๙๙	๒๙๐๐	๓๕๗
๑๐๐	๘๐	๔๐๐	๒๐๓	๓๐๐๐	๓๖๑
๑๑๐	๘๖	๔๑๐	๒๐๖	๓๑๐๐	๓๖๔
๑๒๐	๙๒	๔๒๐	๒๑๐	๓๒๐๐	๓๖๗
๑๓๐	๙๗	๔๓๐	๒๑๓	๓๓๐๐	๓๖๘
๑๔๐	๑๐๓	๔๔๐	๒๑๖	๓๔๐๐๐	๓๗๐
๑๕๐	๑๐๘	๔๕๐	๒๑๙	๓๕๐๐๐	๓๗๕
๑๖๐	๑๑๓	๔๖๐	๒๒๓	๓๖๐๐๐	๓๗๗
๑๗๐	๑๑๘	๔๗๐	๒๒๖	๓๗๐๐๐	๓๗๙
๑๘๐	๑๒๓	๔๘๐	๒๒๙	๓๘๐๐๐	๓๘๐
๑๙๐	๑๒๗	๔๙๐	๒๓๓	๓๙๐๐๐	๓๘๑
๒๐๐	๑๓๒	๕๐๐	๒๓๖	๔๐๐๐๐	๓๘๒
๒๑๐	๑๓๖	๕๑๐	๒๓๙	๔๐๐๐๐	๓๘๔

ที่มา: บุญรวม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๔๐.

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-นามสกุล : นางสาวยุพา จักราช
- วัน/เดือน/ปี เกิด : วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๒๑
- ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ ๓๕ หมู่ ๑๕ ตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง
จังหวัดร้อยเอ็ด
- การศึกษา
- พ.ศ. ๒๕๔๖ : ปริญญาตรี สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏร้อยเอ็ด
- หน้าที่การงาน
- พ.ศ. ๒๕๔๕ : ลูกจ้างประจำ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง
จังหวัดร้อยเอ็ด
- พ.ศ. ๒๕๔๖ : เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
องค์การบริหารส่วนตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง
จังหวัดร้อยเอ็ด