

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรีใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์



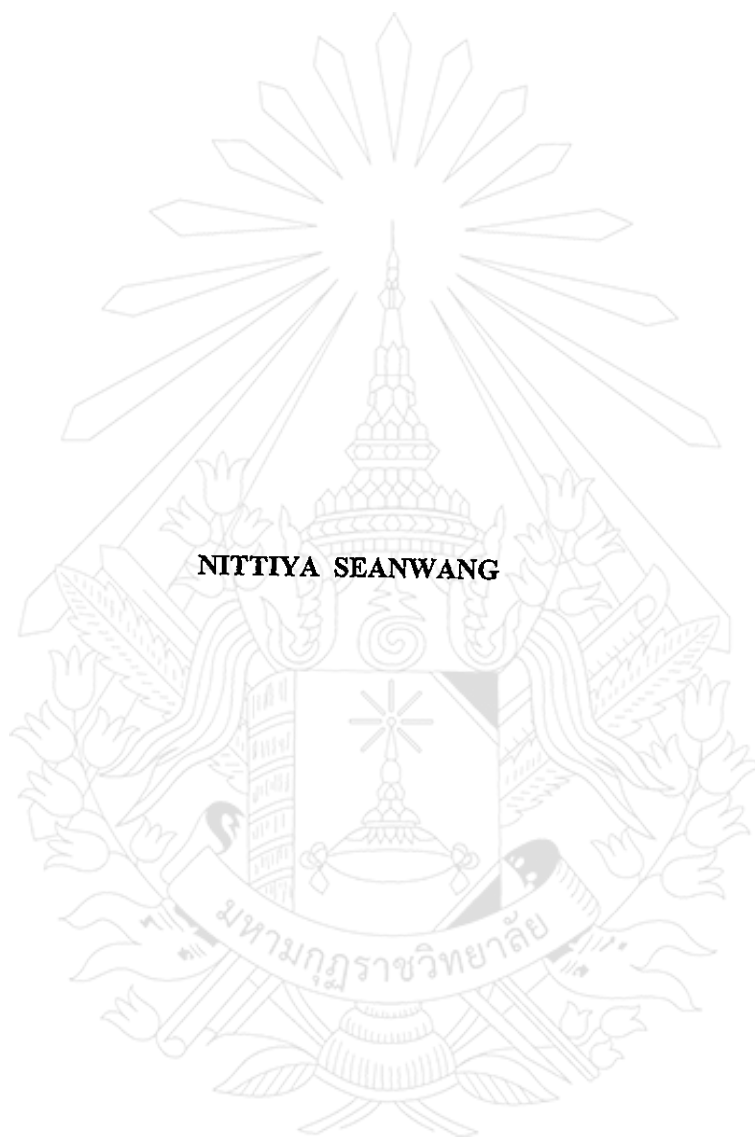
สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๒

**TAXPAYERS' SATISFACTION TOWARD PROVIDING TAX COLLECTION SERVICES
OF TAMBON KUD SIM KHUM MAI, KHAO WONG DISTRICT,
KALASIN PROVINCE**

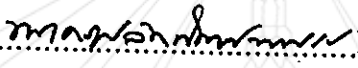


NITTIYA SEANWANG


**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)**

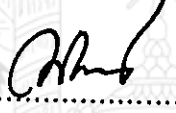
หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์
ชื่อนักศึกษา : นิตติยา แสงนวง
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ไพรัช พันชมภู
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผศ. ชื่น วิไลไพร

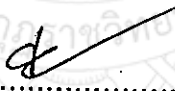
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

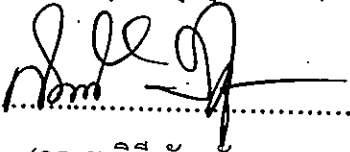
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระสุทธิสารโสภณ)


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


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผศ. ชื่น วิไลไพร)

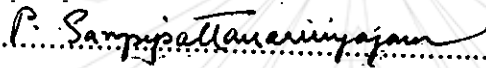

..... กรรมการ
(ผศ. ดร. สุรพันธุ์ สุวรรณศรี)


..... กรรมการ
(ดร. สาลินี รักกตัญญู)

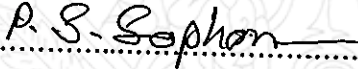
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Thematic Title : Taxpayers' Satisfaction toward Providing Tax Collection Services of
Tambon Kud Sim Khum Mai, Khao Wong District, Kalasin Province
Student's Name : Nittiya Seanwang
Department : Government
Advisor : Dr. Phairat Phuenchomphoo
Co-Advisor : Asst. Prof. Chuen Wilaiphrai

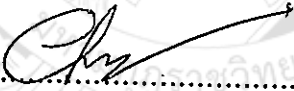
Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.



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

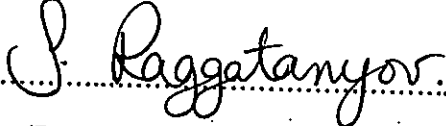
Thematic Committee


..... Chairman
(Phrasutthisarasophon)


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


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


..... Member
(Asst. Prof. Dr. Surapan Suvannasri)


..... Member
(Dr. Salinee Raggatanyoo)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสุขุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์
ชื่อนักศึกษา	: นิตติยา แสนวัง
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ไพรัช พันชมภู
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ผศ. ชื่น วิไลไพร
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๒

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสุขุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสุขุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสุขุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสุขุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๓๐๒ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน ๓๔ ข้อ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสุขุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสุขุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกั นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅณบุรีใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ คือ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด



Thematic Title : Taxpayers' Satisfaction toward Providing Tax Collection Services of Tambon Kud Sim Khum Mai, Khao Wong District, Kalasin Province

Student's Name : Nittiya Seanwang

Department : Government

Advisor : Dr. Phairat Phuenchomphoo

Co-Advisor : Asst. Prof. Chuen Wilaiphrai

Academic Year : B.E. 2552 (2009)

ABSTRACT

The thematic paper's objectives were as follow: 1) explore taxpayers' satisfaction toward providing tax collection services of Tambon Kud Sim Khum Mai in Khao Wong District of Kalasin Province, 2) compare their satisfaction toward the issue classified according to difference over their genders, ages and occupations and, 3) examine their suggestions for providing tax collection services of Tambon Kud Sim Khum Mai in Khao Wong District of Kalasin Province. The sampling groups comprised 302 taxpayers paying a visit to the office. The instrument used for data collection was the questionnaire with five rating scales, containing thirty-four questions. Statistics employed for analyzing data encompassed: percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test by making use of the ready-made computer programme.

The research's results were found as follows:

Taxpayers' satisfaction toward providing tax collection services of Tambon Kud Sim Khum Mai in Khao Wong District of Kalasin Province in the overall perspective of four aspects was at the middle level. Given a single one, every aspect found at the middle level was: service premises, service promotion and launch, service providers, and services processes.

The comparative results of taxpayers' satisfaction toward providing tax collection services of Tambon Kud Sim Khum Mai in Khao Wong District of Kalasin Province indicated that difference over their genders was strongly correlated with their satisfaction toward providing tax collection as proved by statistical significance at .05, which conformed to the research hypothesis set; whereas no difference of their satisfaction in the overall perspective was found in terms of difference over their ages and occupations, which was contrary to the research hypothesis set.

Taxpayers' suggestions for providing tax collection services of Tambon Kud Sim Khum Mai in Khao Wong District of Kalasin Province were that tax officials should perform their duty on time, be enthusiastic about providing services, and render a punctual service.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสีมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผศ. ชื่น วิไลไพร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่ท่านทั้งสองได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่เมตตาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบ ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบ และให้ข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร. ประพิศ โบราณมูล เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นายสุภาวิช พลเยี่ยม ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสีมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ นายสุลลิต แก้วสุทอ ท้องถิ่นอำเภอเขาวง (นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ชำนาญการ) ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสีมคุ่มใหม่ เจ้าหน้าที่ และประชาชนที่ได้รับบริการงานการจัดเก็บภาษี ทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตราบเท่าที่บิดามารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

นิตติยา แสนวัง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
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 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๖
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	๑๔
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร	๒๒
๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	๓๐
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๓
๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๓๖
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๓๘
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๘
๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๓๙

	๗
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๔๐
๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๔๐
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๑
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	๖๕
๕.๑ สรุปผล	๗๐
๕.๒ อภิปรายผล	๗๒
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๗๖
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๗๖
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	๗๗
บรรณานุกรม	๗๘
ภาคผนวก	๘๒
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๘๓
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๘๕
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	๘๕
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๙๑
ภาคผนวก จ ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (R.V.Krejcie and D.W. Morgan)	๙๘
ประวัติผู้วิจัย	๑๐๐

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๕
ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๔๓
ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๔๓
ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	๔๘
ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน	๔๕
ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่บริการ โดยรวมและรายข้อ	๕๐
ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมและ รายข้อ	๕๑
ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	๕๓
ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมและรายข้อ	๕๔
ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน จำแนกตามเพศ	๕๕
ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามเพศ	๕๖

ตารางที่ ๔.๒๑	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ	๖๓
ตารางที่ ๔.๒๒	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามอาชีพ	๖๔
ตารางที่ ๔.๒๓	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่บริการ จำแนกตามอาชีพ	๖๔
ตารางที่ ๔.๒๔	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ จำแนกตามอาชีพ	๖๕
ตารางที่ ๔.๒๕	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	๖๕
ตารางที่ ๔.๒๖	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามอาชีพ	๖๖
ตารางที่ ๔.๒๗	แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์	๖๗



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ ๒.๑ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ ด้วยประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง แต่การที่ท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการคลังเป็นของตนเอง กล่าวคือ มีระบบการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้นั้น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะอันเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันให้ประชาชนในท้องถิ่นนั่นเองเป็นผู้จัดการดูแล โดยรัฐทำหน้าที่เพียงเป็นผู้กำกับดูแลให้ดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดให้มีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นกรอบทิศทาง และแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน โดยเฉพาะการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยิ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องใช้งบประมาณเพิ่มมากขึ้น ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยที่รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดการจัดสรรภาษีอากร เงินอุดหนุน และรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดการจัดสรรภาษีอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวโน้มนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา ๗๘ กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นทั้งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารบุคคลการเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยรัฐเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีหน้าที่ที่ต้องจัดทำนโยบายสาธารณะหลายด้าน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ด้านบุคลากร ด้านการคลัง และด้านการงบประมาณ แต่ในการบริหารงานนั้นก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มีอิสระเท่าที่ควร เนื่องจากมีงบประมาณที่จัดเก็บเองมีน้อย เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ และค่าใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตราย

ต่อสุขภาพ เป็นต้น ไม่เพียงพต่อการบริหารงาน และพัฒนาท้องถิ่น งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาส่วนมากยังต้องรอการจัดสรรจากรัฐบาลกลาง หรือหน่วยงานอื่นจัดเก็บให้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต การบริหารงานยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแล และการสั่งการจากส่วนกลางทำให้เกิดการคาดหวังว่า องค์การบริหารส่วนตำบล จะแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการ ของประชาชนในพื้นที่ได้เพียงใด

จากปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และสมเจตนาของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในการดำเนินงานตามนโยบายหรือการนำนโยบายสู่การปฏิบัติย่อมมีการติดต่อประสานงานสัมพันธ์กันกับประชาชนผู้มารับบริการ ในด้านต่าง ๆ เช่นงานบริการการศึกษา งานบริการผู้สูงอายุ และงานบริการการจัดเก็บภาษี การให้บริการในงานต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น องค์การบริหารส่วนตำบล มีแนวทางปฏิบัติอย่างไร ที่จะทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อแนวทางการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าว ย่อมเป็นพื้นฐานและแนวทางส่วนหนึ่งในการปรับปรุงระบบงานและแนวทางในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่สมควรจะเป็น ซึ่ง เป็นการบริหารองค์กรแนวใหม่ที่ยึดความต้องการของประชาชนและชุมชนเป็นศูนย์กลาง

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อจะได้นำผลการวิจัย ดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๓ สมมติฐานการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๑,๔๐๗ คน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านสถานที่บริการ
๒. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ
๓. ด้านผู้ให้บริการ
๔. ด้านกระบวนการบริการ

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มีเพศอายุ และอาชีพต่างกัน

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๕.๔ สามารถนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงระบบงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อไป

๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจที่เกิดขึ้นของประชาชนจากการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

การให้บริการงานการจัดเก็บภาษี หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้ประชาชนผู้ชำระภาษีชอบ พอใจ โดยอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับ ผิดชอบ และมีความสุขทั้ง ๔ ด้านได้แก่

๑. ด้านสถานที่บริการ หมายถึง สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการข้อมก่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ และสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัด แบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ

๒. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้อินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๓. ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. ด้านกระบวนการบริการ หมายถึง วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

ประเภทภาษีที่ชำระ หมายถึง ภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ จัดเก็บเองตามภาระหน้าที่ ได้แก่

๑. ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

๒. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

๓. ภาษีป้าย หมายถึง ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะแสดง หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดๆ

งบประมาณ หมายถึง งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง และรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้

รายได้ หมายถึง รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง และรายได้ที่รัฐบาลจัดสรรให้

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ และอาชีพ

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

๒. อายุ หมายถึง ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็นสามช่วงอายุ คือ ๑) ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๒) ๓๐ – ๕๐ ปี และ ๓) เกิน ๕๐ ปี

๓. อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็นห้าอาชีพ คือ ๑) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น ๒) อาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน ๓) อาชีพรับจ้าง/อาชีพส่วนตัว ๔) อาชีพเกษตรกรกรรม และ ๕) นักเรียน นักศึกษา

ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้อาศัยแนวความคิดทฤษฎี ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และตั้งคำถามเพื่อ การศึกษาวิจัยโดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๒.๓ แนวคิดและนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะ ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหาร องค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด*

*สาโรช ไสยสมบัติ, “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด”, ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๕.

๑. ความหมายของความพึงพอใจ

สิริวรรณ ประกิจสังข์ ได้รวมข้อคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง “ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”

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

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

วัลลภา ชายหาดล ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ

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

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

^๓พิณ คงพูล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา), ๒๕๒๘, หน้า ๒๑.

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

อังฉรา โทบุญ ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทาง พฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล”^๕

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า “หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”^๖

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ให้ความหมายไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”^๗

วิภา ศรวงศ์พิศิษฏ์กุล กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานทีนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ”^๘

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

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

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

^๘วิภา ศรวงศ์พิศิษฏ์กุล, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๒๕, หน้า ๑๒.

ปนัดดา จ่างแก้ว ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ”^๘

เดวิส มีความเห็นว่า “พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุลยภาคในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ”^๙

กิติมา ปรีดีดิลก ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้”^{๑๐}

๒. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

๑. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการ ตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๒. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับ ราคาค่าบริการที่รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการ ที่มีต่อราคาค่าบริการ ที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

ปนัดดา จ่างแก้ว, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ในจังหวัดสระบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๗.

^๙Davis, Management in the Public Service, อ้างใน สมพร อธิธิเดช, “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๐, หน้า ๒๑.

^{๑๐}กิติมา ปรีดีดิลก, ทฤษฎีการบริหารองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๒๔), หน้า ๓๒๑-๓๒๒.

๓. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการ มีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๔. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยืม ข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวงานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อ ที่มีอยู่ก็จะรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๕. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วน เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการ ที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการ 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 การบริการส่งผลไม่ การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล^{๑๒}

จากความหมายที่อธิบายมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

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

๓. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

๑. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้ งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

๕. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสาย ในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น^{๑๑}

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

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้ คือ

สมพร สุทัศนีย์ ได้กล่าวว่า “แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เป็นความรู้เรื่องต้นที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์” แบ่งออกเป็น ๓ แนวคิด คือ แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ แนวคิดในเรื่องของสังคมไทย และแนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ ดังนี้

๑. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะผลรวม พฤติกรรมของมนุษย์ย่อมก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ มนุษย์มีคุณค่าและศักดิ์ศรี มนุษย์มีความซับซ้อน มีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) นอกจากบุคคลจะมีความคล้ายคลึงกันแล้วบุคคลยังมีความแตกต่างกันมากมายหลายประการ เช่น รูปร่างหน้าตา การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากพันธุกรรมส่วนหนึ่งและประสบการณ์อีกส่วนหนึ่ง ดังนั้นการเข้าใจตนเองและผู้อื่น นอกจากจะเข้าใจความคล้ายคลึงกันแล้วยังต้องเข้าใจในเรื่องความแตกต่างของมนุษย์อีกด้วยจึงทำให้เราสามารถปฏิบัติต่อผู้อื่น ได้ถูกต้องเหมาะสม อย่างดียิ่งขึ้น และก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๑.๒ คำนึงถึงบุคคลในลักษณะรวม (A Whole Person) เราไม่อาจศึกษาบุคคลโดยการแยกศึกษาเป็นส่วนย่อย ๆ แต่ละส่วน แต่ต้องศึกษาทั้งกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนจนถึงสถานการณ์ที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่อีกด้วย ดังนั้น การที่ผู้บริหารจะมอบหมายงานให้บุคคลในองค์การ มิใช่จะมอบหมายให้ตามความรู้ความสามารถแต่เพียงเท่านั้น แต่ควรคำนึงถึงความพอใจที่บุคคลนั้นจะทำงานด้วย

๑.๓ พฤติกรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ (A Caused Behavior) ทางจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมเกิดจากความต้องการ ซึ่งถือว่าความต้องการเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากพฤติกรรมจะเกิดจากแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากพฤติกรรมจะเกิดจากแรงจูงใจภายในแล้วเรายังสามารถทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมโดยใช้สิ่งจูงใจภายนอกได้

เช่น ให้รางวัลคำชมเชย ให้ความรักความสนใจ ให้บริการที่ดีและอื่น ๆ สำหรับในองค์กรถ้าผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีความขยัน รักงานร่วมมือในการทำงาน ผู้บริหารก็วางเงื่อนไขโดยใช้รางวัลเป็นเครื่องล่อ เช่น เพิ่มเงินเดือนหรือโบนัส ให้พนักงานที่ขยันทำงานหรือทำรายได้ให้แก่บริษัทในระดับสูง

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

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

๒. แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย ลักษณะของสังคมไทยที่เกี่ยวข้อง มนุษยสัมพันธ์ มีหลายประการ เช่น เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา เป็นสังคมอำนาจนิยมอิสระนิยม หรือมีความเป็นปัจเจกชนนิยม ลักษณะต่าง ๆ ได้มาจากผลงานวิจัยของชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีสาระโดยสังเขปดังนี้

๒.๑ เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา คือ คนไทยจะให้ความสำคัญแก่บุคคลมากกว่าหลักการ ปัญหา หรือแนวคิด ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ การที่บุคคล ๒ คนถกเถียงกันในที่ประชุมเกี่ยวกับแนวคิดที่ไม่ตรงกัน เมื่อออกจากที่ประชุมก็โกรธเคืองกันเพราะคนไทยคิดว่าเมื่อเขาดำเนินหรือวิจารณ์แนวคิดของเราก็คือ เขาวิจารณ์เรานั่นเอง ความคิดนี้เป็นความคิดที่ผิด

๒.๒ เป็นสังคมอำนาจนิยม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นไปในลักษณะของผู้ใหญ่กับผู้ย่อยจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ไม่ว่าผู้ใหญ่จะผิดหรือถูก ลักษณะของสังคมจึงเน้นในเรื่องอายุมากกว่าเพศนอกจากนี้คนในสังคมมักจะยกย่องให้เกียรติผู้มีตำแหน่งสูง ในการแสดงความคิดเห็นหรือการโต้แย้งนั้นคนไทยถือว่าการไม่สุภาพและไม่บังควรที่จะแสดงความคิดเห็นโต้แย้งผู้มีตำแหน่งสูงกว่า การตัดสินใจที่มาจากเบื้องบนและเชื่อฟังจากเบื้องล่างจะเป็นการแสดงความเคารพ การยอมรับอำนาจผู้มีอำนาจเหนือกว่าจึงเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นลักษณะเฉพาะของสังคมไทย

๓. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ มีข้อสมมติฐานว่า องค์การมีธรรมชาติ ดังนี้

๓.๑ องค์การเป็นระบบสังคม กิจกรรมทางสังคมภายในองค์การจึงอยู่ภายใต้กฎของสังคม การแสดงบทบาทและสถานภาพของบุคคลจึงต้องเป็นไปตามสังคม พฤติกรรมบางอย่างได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม กลุ่มสังคมจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง

๓.๒ องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ องค์การเกิดขึ้นเพราะคนมีความสนใจร่วมกัน ในขณะที่เดียวกันบุคคลก็มีอิสระในการเลือกว่าจะเข้าร่วมในองค์การหรือไม่ ฉะนั้น ผู้บริหารองค์การก็ย่อมตระหนักในเรื่องการจูงใจให้บุคคลมีความสนใจนั้นคงอยู่ตลอดไป^{๑๔}

แนวคิดดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคคลในองค์การ สังคม ได้ตระหนักและใช้เป็นประโยชน์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ”^{๑๕} ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่ มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

งานบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

งานบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็น การให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

^{๑๔}สมพร สุทัศน์ีย์, มนุษยสัมพันธ์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๗), หน้า ๒๕-๒๖.

^{๑๕}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่น จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๔๕๗.

ธีรพงษ์ ศิริโสสม ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “งานบริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้
พึงพอใจและเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับงานบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง”^{๑๖}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ให้ความหมายไว้ว่า “งานบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือ
ความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า”^{๑๗}

มณูญ ศิริวรรณ ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICES” ดังนี้

๑. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความ
ลำบากของลูกค้า

๒. E = Early Response คอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

๓. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

๔. V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

๕. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ของ
องค์กร

๖. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมต่อมคน

๗. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิด
ความประทับใจ”^{๑๘}

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

^{๑๖}ธีรพงษ์ ศิริโสสม, “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน
สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗, หน้า ๑๒.

^{๑๗}ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : วิถีทัศน์พัฒนา, ๒๕๓๘),
หน้า ๒๗.

^{๑๘}มณูญ ศิริวรรณ, “ศัพท์ที่ควรรู้”, ออมสินพัฒนา, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒) :
๑๒-๑๓.

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 Factors)

- ๒.๑) ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)
- ๒.๒) ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ (Correctness)
- ๒.๓) กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- ๒.๔) ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexness)
- ๒.๕) ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- 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)^{๑๕}

๒.๒.๓ ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนา

^{๑๕}แจ่มจันทร์ ณฑาทินธุ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, หน้า ๑๘.

คุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ ๒ ด้านได้แก่

๑. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

๒. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีขึ้นได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

๖. มีความกักตื้อต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก

๓. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี^{๒๐}

๒.๒.๔ ลักษณะของงานบริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ดังนี้

^{๒๐}กระทรวงสาธารณสุข, โครงการสวนสาธารณะริมนรมย์ ปี ๒๕๔๖, (กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗-๑๘.

๑. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากอาการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีที่ผลเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

๓. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ คือ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความประทับใจ ชัดเจน กระฉับ และประทับใจ โดยเฉพาะด้านธุรการซึ่งเป็นประตูด่านแรกของผู้มาใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ประทับใจเมื่อแรกพบ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอริยาวัตรอันดีงาม^{๒๓}

๒.๒.๕ คุณภาพของงานบริการ

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

๑. Reliability ความเชื่อถือได้ ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็น

^{๒๓} สุขสนั่น อินทชัย, “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๗, หน้า ๓๕.

การวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

๒. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศก เสียใจ ผิดหวัง หดหู่อยากได้ยิน ได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

๓. Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้อจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

๔. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกิดเกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

๖. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

๗. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

๘. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแล ไกล่เกลี่ย

๙. Customer Understanding ความเข้าใจเอาใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอน เฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

๑๐. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสว่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบ

ปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือ เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก^{๒๒}

๒.๒.๖ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

๑.๑ คติพิจารณาผู้จริงรู้สึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยม หรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้ จะต้องทำงานอย่างมีอาชีพที่รู้จริง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอก มาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาคนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เลือยชา เฉยเมยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหา ต่าง ๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้อง เปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหา หนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นทีพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

๑.๓ ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงาน อย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

๑.๔ ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีและ ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรค หรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหาร จะต้องดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

๑.๕ ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูล วิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็น โอกาสที่องค์กรและบุคคลต่าง ๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็น ประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบ เครือข่าย หมดสมัยเก็บบังไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วม ใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กร

^{๒๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๖.

และบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

๒. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงการบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยื้ออำนาจทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงการบริการรัฐ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓. การบริหารการแสดงความคุณภาพของข้าราชการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในสวนรวม

ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

๓.๑ ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม

๓.๒ ไม่บริการประชาชน

๓.๓ ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

๓.๔ มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย

๓.๕ ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

๔. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ

ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราช เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้

ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้^{๒๓}

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นทีพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

๒.๓ แนวคิดและนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

๒.๓.๑ ประวัติการจัดเก็บภาษีอากร

ตามหลักฐานในประวัติศาสตร์ที่อ้างอิงได้เกี่ยวกับ “ประวัติศาสตร์การจัดเก็บภาษีอากรของชาติไทย คือ ศิลาจารึกสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช ซึ่งอยู่ในยุคสมัยกรุงสุโขทัย แต่ความเป็นมาก่อนยุคสุโขทัย ได้เคยมีการวิเคราะห์โดยพิจารณาถึงลักษณะประวัติศาสตร์การปกครองของชาติไทย ซึ่งคาดว่า การจัดเก็บภาษีอากรน่าจะเป็นวิวัฒนาการมาจากผลของการก่อสร้างราชอาณาจักรในยุคแรก ๆ ของชนชาติไทย ที่ต้องมีการรบพุ่งเป็นสงครามกับเพื่อนบ้านใกล้เคียง เมื่อมีการรบชนะก็จะมีการกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สิน หลังจากนั้นก็จะให้ประเทศผู้แพ้ที่อยู่ภายใต้การปกครองจัดส่งเครื่องบรรณาการมามอบให้ ซึ่งลักษณะการได้มาซึ่งรายได้และทรัพย์สินข้างต้นเป็นการนำรายได้นอกราชอาณาจักรเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งอาจถือว่าเป็นรูปแบบการจัดเก็บภาษีประเภทหนึ่งและในขณะเดียวกับการที่ให้ราชอาณาจักรมีการปกครองที่เข้มแข็ง มีการพัฒนาในด้านความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รัฐจำเป็นที่จะต้องมีการเกณฑ์แรงงานภายในประเทศ เพื่อเข้ามาทำนุบำรุงประเทศ ทั้งในด้านการก่อสร้างถาวรวัตถุ การขุดคลอง ถนนหนทางต่าง ๆ ทั้งนี้โดยการเกณฑ์แรงงาน อาจถือเป็นรูปแบบการเก็บภาษีที่ไม่เป็นตัวเงินประเภทหนึ่งเช่นกัน จนกระทั่งต่อมาเมื่อมีการพัฒนาจนมีการนำระบบเงินตรามาใช้ในการแลกเปลี่ยนในราชอาณาจักร ถ้าผู้ที่ถูกเกณฑ์เป็นแรงงานต้องการประกอบอาชีพเป็นอิสระก็อาจนำเงินตราที่หามาได้มาใช้กับรัฐหรือเจ้าขุนมูลนาย อากรในระยะต่อมา จากลักษณะของการหารายได้และการเกณฑ์แรงงานมาใช้ในการพัฒนาประเทศ จนเริ่มก้าวเข้าสู่ระบบการเสียภาษีอากรให้กับรัฐข้างต้นเป็นเพียงการวิเคราะห์ถึงวิวัฒนาการของระบบภาษีของชาติไทย โดยอิงกับรูปแบบการปกครองเท่านั้น”^{๒๔}

^{๒๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗-๓๘.

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

๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

๑) ความหมายของภาษีอากร ได้มีนักรัฐศาสตร์ และนักเศรษฐศาสตร์ได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ตามทัศนะของแต่ละท่าน ดังต่อไปนี้

อริยุ ธรรมโน ได้ให้ความหมายของภาษีอากรว่า หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร โดยมีสิ่งตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีอากรโดยตรง

สมชัย ฤชุพันธุ์ ได้ให้ความหมายของภาษีอากรว่า หมายถึง รายได้หรือทรัพย์สินที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล และไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล

The Concise Oxford Dictionary หมายถึง สิ่งที่เรียกเก็บจากบุคคล ทรัพย์สินหรือธุรกิจเพื่อการสนับสนุนรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่น

Allan หมายถึง ส่วนที่รัฐไหลจากกระแสการหมุนเวียนของรายได้ เข้าไปสู่ภาครัฐบาลยกเว้นรายการกู้ยืม และรายจ่ายโดยตรงสำหรับสินค้าและบริการสาธารณะเท่าจำนวนที่จ่ายเต็มตามต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการ

Summerfield, Son และ Brock หมายถึง การโอนทรัพย์สินใด ๆ อันมีลักษณะบังคับแต่มิได้เป็นลงโทษจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ถูกกำหนดไว้แล้วล่วงหน้า และไม่โยงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ บางประการ ดังนั้น ความหมายของภาษีอากร กล่าวโดยสรุปแล้วว่า สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชน และนำมาใช้ประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี หรือรายได้ หรือทรัพย์สินที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล และไม่ก่อให้เกิดภาระคืนของรัฐบาล^{๒๕}

๒) ประเภทของภาษีอากร

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

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

ภาษีอากรที่จัดเก็บโดยรัฐบาลท้องถิ่นหรือภาษีระดับท้องถิ่น (Local Taxes) ภายใต้ระบอบการปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่รัฐบาลท้องถิ่น เพื่อให้รับผิดชอบการบริหารการปกครองในบางด้านในแต่ละท้องถิ่น ทำให้รัฐบาลท้องถิ่นมีความจำเป็นที่จะต้องหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในการดำเนินงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รัฐบาลกลางจึงมอบอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรบางประเภทให้รัฐบาลท้องถิ่นด้วย ภาษีที่มอบให้รัฐบาลท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บ เป็นภาษีประเภทที่จัดเก็บไม่ยากนัก ฐานภาษีอยู่เป็นหลักแหล่งในท้องถิ่นนั้น หรือมีลักษณะที่เคลื่อนย้ายข้ามท้องถิ่นได้ยาก และควรเป็นภาษีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างเห็น ได้ชัดกับประโยชน์ที่รัฐบาลท้องถิ่นให้กับผู้เสียภาษี เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ

๒.๒) การจำแนกประเภทภาษีอากรตามหลักการผลัการภาษี^{๒๖} แบ่งได้เป็น

(๑) ภาษีทางตรง หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่สามารถผลัการภาษีไปให้ผู้อื่นได้ หรือผลัการภาษีไปให้ผู้อื่นได้ยาก ผลตกต้องทางภาษีทั้งหมดหรือส่วนใหญ่อยู่กับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย ภาษีทางตรงเก็บจากฐานรายได้หรือฐานทรัพย์สิน

(๒) ภาษีทางอ้อม หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีสามารถผลัการไปให้ผู้อื่นได้ง่าย ดังนั้นผลตกต้องทางภาษีจึงไม่จำเป็นจะต้องตกอยู่กับผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายเสมอไป ขึ้นอยู่กับผู้เสียภาษีจะสามารถผลัการภาษีไปให้ผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด ภาษีทางอ้อมเก็บจากฐานการบริโภค

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

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

(๑) ภาษีเก็บจากฐานรายได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีปีโตรเลียม ภาษีผลได้จากทุน

(๒) ภาษีเก็บจากฐานการบริโภค เช่น ภาษีการขาย ภาษีการซื้อ ภาษีการค้า ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร 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 ไม่มีการกำหนดว่าจะต้องนำไปใช้จ่ายเพื่อกิจการใดกิจการหนึ่ง โดยเฉพาะ

(๒) ภาษีเพื่อกิจการเฉพาะอย่าง หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้ไปใช้ในกิจการใดกิจการหนึ่งโดยเฉพาะ จะนำไปใช้ในกิจการอื่นไม่ได้ เช่น ค่าพรีเมียมข้าวที่เก็บจากการส่งออกข้าวของไทย จะต้องนำเงินรายได้เข้ากองทุนสงเคราะห์เกษตรกรเพื่อใช้ในกิจการอันเป็นประโยชน์ต่อเกษตรกรเท่านั้น

๒.๓.๓ ลักษณะของภาษีอากรที่ดี

ลักษณะของภาษีอากรที่ดีอยู่บนหลักที่สำคัญ ดังนี้

๑) หลักความยุติธรรม (Equity) หลักการนี้มีสาระสำคัญว่า รัฐจะต้องเก็บภาษีอากรจากผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกันทั่วหน้า ไม่ควรใช้สิทธิพิเศษหรือยกเว้นภาษีให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะ และรัฐควรจัดเก็บตามความสามารถของแต่ละบุคคลด้วย เพื่อจะได้กระจายภาระภาษีออกไปโดยทั่วหน้ากันอย่างเป็นธรรม

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

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

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

๕) หลักการอำนวยความสะดวก (Productivity) หลักนี้มีสาระสำคัญว่า ภาษีอากรที่ดีต้องยึดหลักการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ทันกับความต้องการของรัฐบาลในด้านรายจ่าย เพื่อรัฐบาลจะไม่ต้องกู้ยืมเงินจากแหล่งต่างๆ มาใช้จ่ายมาก ซึ่งจะทำให้เกิดการระงับการชำระเงินคืน

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

๒.๓.๔ อำนาจในการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล

หลักที่ใช้กัน โดยทั่วไปเกี่ยวกับอำนาจในการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล มี ๓ หลักการ

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

ความสามารถในการจัดเก็บภาษี^{๒๗} 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

^{๒๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๒.

^{๒๗} มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, การคลังและงบประมาณ, อ่างแล้ว, หน้า ๑๕๘-๒๐๕.

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 ฐานอื่น ๆ

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

หลักเกณฑ์การแยกภาษีออกเป็นชนิดต่าง ๆ นั้นมีอยู่หลายหลักเกณฑ์ ในที่จะเสนอให้พิจารณา ๔ หลักเกณฑ์ คือ

๑) แยกตามการผลัการะ ถ้าจะแยกภาษีออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามการผลัการะอาจแยกภาษีออกได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๑.๑) ภาษีทางตรง หมายถึง ภาษีที่เมื่อเก็บภาษีแล้วผู้เสียภาษีไม่สามารถผลัการะไปให้ผู้อื่นได้ ผู้เสียภาษีจำเป็นต้องรับภาระภาษีนั้นไว้เอง ตัวอย่างภาษีตรง ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล เป็นต้น

๑.๒) ภาษีทางอ้อม หมายถึง ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่จำเป็นต้องรับภาระภาษีไว้เอง กล่าวคือ ผู้เสียภาษีสามารถผลักภาระภาษีให้ผู้อื่นได้ เช่น ภาษีสรรพสามิตที่เก็บจากการผลิตเบียร์ผู้ผลิตเบียร์ จะรวมค่าภาษีเข้ากับราคาขาย

๒) แยกตามการใช้เงินภาษี เราอาจแยกภาษีตามการใช้เงินภาษีได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๒.๑) ภาษีทั่วไป (General Tax) หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้ไปเข้างบประมาณแผ่นดินสำหรับใช้ในกิจการทั่วไป ไม่มีการระบุว่าจะต้องนำเงินภาษีนั้นไปใช้เพื่อการใดการหนึ่ง โดยเฉพาะ

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

๓) แยกตามฐานภาษี เราอาจแยกเป็นชนิดต่าง ๆ ตามฐานภาษีได้ดังนี้

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

๓.๒) ภาษีที่เก็บจากฐานการใช้จ่าย ได้แก่ ภาษีการใช้จ่าย

๓.๓) ภาษีที่เก็บจากเงินทุน ได้แก่ ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีการรับมรดก ภาษียกยัด ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น

๓.๔) ภาษีที่เก็บจากสินค้าและบริการ เช่น ภาษีการขาย ภาษีการนำเข้า ภาษีการส่งออก ภาษีสรรพสามิต และค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนที่ดินที่เก็บโดยกรมที่ดิน เป็นต้น

๔) แยกตามเกณฑ์ประเมิน เราอาจแยกออกตามหลักเกณฑ์การประเมินได้เป็น ๒ ชนิด คือ

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

๔.๒) ภาษีตามสภาพ (Specific Tax) คือ ภาษีที่เก็บตามลักษณะของสภาพสินค้า เช่น กำหนดการเก็บภาษีน้ำมันว่าเก็บลิตรละ ๒ บาท ไม่ว่าน้ำมันจะราคาเท่าใด ถ้าขาย ๑ ลิตร ก็เสียภาษี ๒ บาท^{๒๘}

^{๒๘}มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, รัฐกับการบริหารการคลัง, (นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘), หน้า ๑๒๘.

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 ก็เพราะว่าได้มีการพิจารณาความเป็นธรรม โดยเอาการเสียภาษีไปสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับหรือความสามารถในการเสียภาษีประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งเพราะว่าได้ถือว่าหลักบุคคลที่จะเสียภาษีเป็นธรรมหรือไม่นั้น มิได้ดูเฉพาะจำนวนภาษีที่เขาเสียว่าเท่ากับคนอื่นหรือไม่ หากแต่ดูที่ฐานะของเขาหรือประโยชน์ที่เขาได้รับจากรัฐนั้นเมื่อเทียบกับคนอื่นนั้นเป็นอย่างไร

หลักความเป็นธรรมในทางปฏิบัติ ความเป็นธรรมในทางทฤษฎีตามที่กล่าวมาแล้วนั้นเป็นแนวคิดสำหรับไปจัดร่างกฎหมายภาษี เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการเก็บภาษี แต่การที่มีกฎหมายภาษีที่ยุติธรรมมิได้มีความหมายว่าประเทศนั้นได้จัดเก็บภาษีอย่างยุติธรรมแล้ว เพราะสิ่งที่เขียนไว้ในกฎหมายเป็นเรื่องหนึ่ง แต่การปฏิบัติตามกฎหมายเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ความเป็นธรรมในทางกฎหมายเป็นสิ่งที่ต้องมีมาก่อนปฏิบัติจึงจะเป็นธรรมได้ แต่มิได้หมายความว่าถ้ามีกฎหมายภาษีที่เป็นธรรมแล้วจะมีการเก็บภาษีที่เป็นธรรมโดยอัตโนมัติ การจัดเก็บภาษีเป็นเรื่องของการบริหารภาษีอากร หากเรามีกฎหมายที่เป็นธรรมตามทฤษฎีทุกประการ แต่ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ภาษีอากรกลับเลือกที่ร่ำรวยที่ซังเก็บภาษีไม่ทั่วถึง ใช้กฎหมายเข้มงวดกับบางคนแต่ผ่อนปรนกับบางคน เช่นนี้ความเป็นธรรมทางภาษีอากรในทางปฏิบัติก็ไม่เกิดขึ้น โดยทั่วไปภาษีอากรจะเกิดความเป็นธรรมในทางปฏิบัติได้จะต้องมีเงื่อนไข ดังนี้ คือ

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

^{๓๐}มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, เศรษฐศาสตร์สาธารณะ, อ่างแล้ว, หน้า ๑๒๔-๑๒๕.

๒.๓.๑๐ หลักความสามารถในการเสียภาษีมียู่สองประการ คือ

ประการที่หนึ่ง หลักความยุติธรรมในแนวนอน (Horizontal Equity) หลักการนี้กล่าวว่าผู้เสียภาษีที่มีความสามารถที่เท่ากัน ควรได้รับการปฏิบัติทางภาษีอากรที่เท่าเทียมกัน

ประการที่สอง หลักความยุติธรรมในแนวตั้ง (Vertical Equity) ตามหลักถือว่าผู้ที่อยู่ในสถานะที่แตกต่างกันควรได้รับการปฏิบัติทางภาษีอากรที่แตกต่างกัน

๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

๒.๔.๑ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ ได้จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ เมื่อวันที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๓๗ เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีเนื้อที่ประมาณ ๒๘,๗๖๒ ไร่ หรือประมาณ ๔๖.๐๒ ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ ๑๐๐ กิโลเมตร และห่างจากอำเภอเขาวง ๓ กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ^๑ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ เทศบาลตำบลกุดสิม อำเภอเขาวง
ทิศใต้	ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโก อำเภอภูผินารายณ์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลสงเปลือย อำเภอเขาวง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลภูแล่นช้าง กิ่งอำเภอนาคู

๒.๔.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสลับกับที่ลุ่ม พื้นที่ลุ่มสามารถทำนาและทำไร่ได้

๒.๔.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่มีลักษณะภูมิอากาศแบ่งออกเป็น ๓ ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม เดือนพฤษภาคม โดยอากาศร้อนจัดในเดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือน พฤษภาคม จนถึงกลางเดือนตุลาคม โดยจะมีฝนตกชุกในเดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน

^๑ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่, “สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่”, (กาฬสินธุ์ : องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่, ๒๕๕๐), (อัดสำเนา).

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ สภาพอากาศจะหนาวเย็น โดยทั่วไป และจะหนาวจัดในเดือนธันวาคม ถึงเดือนมกราคม

๒.๔.๔ ด้านเศรษฐกิจ

· โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

๑) อาชีพ

๑.๑ อาชีพหลัก ทำนา

๑.๒ อาชีพรอง รับจ้าง ค้าขาย เลี้ยงสัตว์ เกษตรกรรม ฯลฯ

๒) รายได้ (ข้อมูลจาก จปฐ. ปี ๒๕๔๘) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรีมีรายได้เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ๒๐,๐๐๐.- บาทต่อปีต่อคน

๓) การปลูกล้วย ลักษณะการประกอบการปลูกล้วยส่วนใหญ่เป็นการเลี้ยงไว้บริโภคภายในครัวเรือนเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ได้แก่ กล้วย เบ็ด หมู ไข่พื้นเมือง เป็นต้น

๔) กลุ่มอาชีพ/กลุ่มองค์กรในชุมชน

๔.๑ กลุ่มสตรีทอผ้าพื้นเมือง

๔.๒ กลุ่มทำดอกไม้ผ้า

๔.๓ กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน ๘ หมู่บ้าน

๒.๔.๕ ด้านสังคม

๑) ประชากร ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรีมีประชากรตามทะเบียนราษฎร ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑ ครัวเรือนทั้งหมด ๑,๑๐๐ ครัวเรือน ประชากร ๓,๓๔๑ คน เป็นชาย ๑,๖๕๐ คน และหญิง ๑,๖๙๑ คน

๒) ท้องถิ่นอื่นในตำบล คือ เทศบาลตำบลกุศลคีรี

๓) ส่วนราชการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

๓.๑ วิทยาลัยเทคนิคเขาวง

๓.๒ โรงเรียนบ้านโนนสำราญ

๓.๓ โรงเรียนบ้านโพนสว่าง

๔) ศาสนา ประชากรส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรีมีนับถือศาสนาพุทธ ร้อยเปอร์เซ็นต์ ของจำนวนประชาทั้งหมด จึงมีวัดและสำนักสงฆ์ ในพุทธศาสนากระจายอยู่ทั่วไป ในเขตตำบล มีจำนวนถึง ๔ แห่ง

๑) สำนักสงฆ์พุทธบุตร

๒) วัดบ้านโพนสว่าง

๓) วัดบ้านโนนสำราญ

๔) สำนักสงฆ์ร่องน้ำใส

๕) วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ได้แก่

๑. ลอยกระทง ตรงกับวันเพ็ญ เดือน ๑๒ กิจกรรมโดยสังเขป มีกิจกรรมการแสดงบนเวทีการประกวดธิดากระทง การประกวดกระทง ฯลฯ และนำกระทงไปลอยตามแม่น้ำลำคลอง

๒. วันสงกรานต์ เดือนเมษายน ของทุกปี กิจกรรมโดยสังเขป สรงน้ำพระ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ

๓. วันเข้าพรรษา เดือนกรกฎาคม ของทุกปี กิจกรรมโดยสังเขป ประชาชนร่วมแห่เทียนพรรษาเข้าวัด

๖) การศึกษา สถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขต อบต.กุดสิมคุ้มใหม่ มีทั้งหมด ๔ แห่ง ดังนี้

๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๑ แห่ง

๑.๑ โครงการจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาล ๓ ขวบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนสว่าง)

๒. โรงเรียนประถมศึกษา ๒ แห่ง

๒.๑ โรงเรียนบ้านโนนสำราญ

๒.๒ โรงเรียนบ้านโนนสว่าง

๓. ระดับอาชีวศึกษา ๑ แห่ง

๔. วิทยาลัยเทคนิคเขาวง

๗) กีฬา นันทนาการ/พักผ่อน

๑. สนามกีฬาอเนกประสงค์ จำนวน ๓ แห่ง

๒. สวนสาธารณะ จำนวน - แห่ง

๓. สวนสุขภาพ จำนวน - แห่ง

๘) สาธารณสุข

๑. อสม. จำนวน ๑๔๕ คน

๒. อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ๑๐๐ %

๙) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ มีสมาชิกป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน ๖๖ คน

๒.๔.๖ ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

๑) แหล่งน้ำ

๑. ลำน้ำ ลำห้วย บึง หนองและอื่น ๆ จำนวน ๖ แห่ง

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วพบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .๐๕ ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วมาชำระภาษีในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นคือจัดตั้งสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ-เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น”^{๑๒}

ทิวากร ศรีบูรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ตามตัวแปรประเภทภาษี พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

๓. ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค ในบริการจัดเก็บภาษี พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบางคนบริการไม่ดี ด้านสถานที่คับแคบ ไม่สะดวกในการติดต่อ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการไม่ทันสมัย ข้อเสนอแนะ ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ บุคลากรให้มีจิตบริการ เข้าใจบทบาทผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญ

^{๑๒}วไลรัตน์ สวัสดิ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖, ๑๒๐ หน้า.

แก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันและ ควรปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกในการบริการ และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยใช้ในการบริการ”

จิรรัตน์ หอมเย็นใจ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโสม ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประชาชนผู้รับบริการชำระภาษีกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระโสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริการชำระภาษีอยู่ในระดับความพึงพอใจสูง

๒. รายได้ ช่วงเวลาในการอยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญกับการบริการด้าน การประชาสัมพันธ์ และกระบวนการให้บริการ

ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน นอกจากนี้ความสัมพันธ์ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และการนำไปปฏิบัติ”

อารีย์ อภิรมย์วารี ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการ จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า “ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ ในการจัดเก็บภาษีเกิดจาก ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ มีสถานที่คับแคบ สถานที่จอดรถ ไม่สะดวก ประเมินภาษีไม่เป็นธรรม เป็นต้น”

ปัทมา กุงศิริ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า

”ทิวากร ศรีบุรณ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเชียร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต”, รายงานการศึกษาระดับรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๑๑๓ หน้า.

”จิรรัตน์ หอมเย็นใจ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโสม”, รายงานการศึกษาระดับรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๑๘ หน้า.

”อารีย์ อภิรมย์วารี, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม”, รายงานการศึกษาระดับ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๑๔ หน้า.

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

๒. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปื้ยะ อยู่ในระดับปานกลาง

๓. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปื้ยะ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลปรากฏดังนี้

๓.๑ ประชาชนผู้มารับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓.๒ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔. ข้อเสนอแนะที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปื้ยะปรับปรุง คือ ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคและรวดเร็ว ตลอดจนจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำตอบคำถาม และข้อสงสัยของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปื้ยะได้ระบุถึงพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลควรมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายประชาชนผู้มารับบริการ นอกจากนี้สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้สวยงามน่าใช้บริการ ควรมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ^๖

ขั้วัญตา อริยพิทยากรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

๒. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต ตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้ พบว่า (๑) ประชาชนที่มีเพศ

^๖ ปัทมา ชูศิริ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปื้ยะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา”, รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๘๕ หน้า.

ต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (๒) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมแตกต่างกัน (๓) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมแตกต่างกัน (๔) ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และ (๕) ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะควรปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บให้รวดเร็ว โดยกำหนดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งให้ชัดเจน ควรจัดให้มีบุคลากรบริการอย่างเพียงพอและรวดเร็ว พัฒนากุณลักษณ์ให้เข้าพบพบปะผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการเท่าเทียมกัน และควรปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกในการรับบริการ มีสถานที่รองรับและเครื่องดื่มหรือน้ำดื่มไว้บริการ^{๓๖}

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

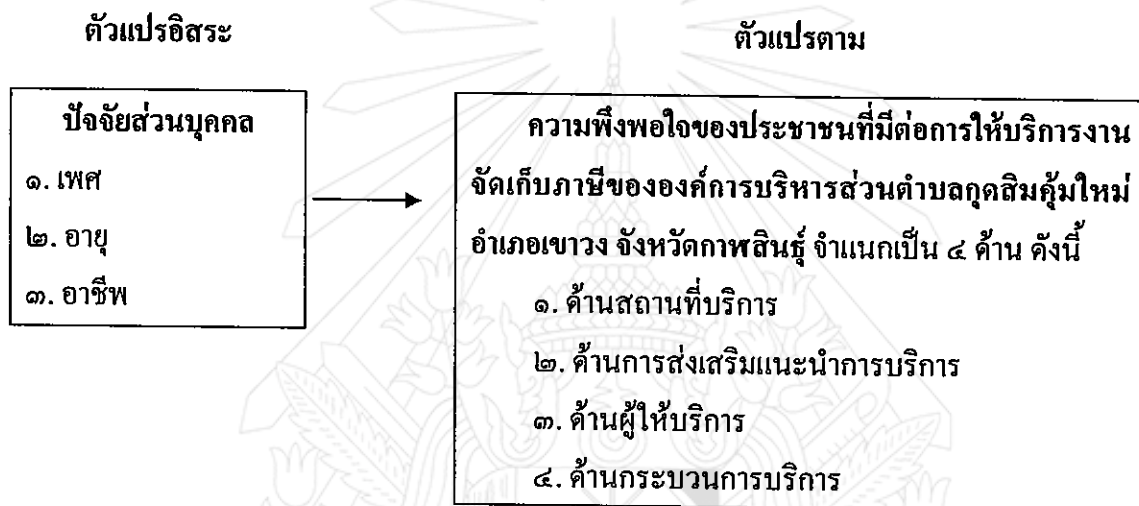
ข้อเสนอแนะ จากการศึกษาประชาชนส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้จัดเก็บภาษีในหมู่บ้านเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น^{๓๗}

^{๓๖}ชวัลฤดา อริยพิทยากรณ์, “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๗๕ หน้า.

^{๓๗}ศิริพร เพ็ญสุข, “ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา”, การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๘๐ หน้า.

๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ ในหนังสือเรื่อง คุณภาพในงานบริการ ที่ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ^{๓๕} ได้ชี้ถึงปัจจัยพื้นฐาน ๔ ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๑ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

^{๓๕}วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, อ่างแล้ว, หน้า ๓๘-๔๐.

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ 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 ประชาชนผู้เสียภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ จากสถิติผู้เสียภาษีประจำปี ๒๕๕๑ จำนวน ๑,๔๐๗ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๓๐๒ คน ดังปรากฏในตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทภาณี	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ภาณีบารุงห้องที่	๑,๓๕๐	๒๔๕
ภาณีโรงเรือนและที่ดิน	๔๘	๔๘
ภาณีปาย	๕	๕
รวม	๑,๔๐๓	๓๐๒

๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๒.๑ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบจากตาราง เกรจซี และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan)^๑ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๒ คน

๓.๒.๒ เนื่องจากจำนวนผู้เสียภาณีโรงเรือนและที่ดิน และผู้เสียภาณีปายมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงได้ทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)^๒ ได้จำนวนรวมทั้งสิ้น ๕๘ คน

๓.๒.๓ ส่วนที่เหลือคือผู้เสียภาณีบารุงห้องที่ ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)^๓

๓.๒.๔ สุ่มแบบบังเอิญ คือ การสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะเป็นผู้เสียภาณีบารุงห้องที่คนใดเป็นตัวอย่าง

๓.๒.๕ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกให้กับประชาชนที่มาเสียภาณีบารุงห้องที่ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยไม่จำกัดว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ที่สามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการจนครบถ้วน

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

^๒ยุทธ ไกยวรรณ, พื้นฐานการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕), หน้า ๑๑๑.

^๓บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, อ้างแล้ว, หน้า ๔๑.

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสัมคันธ์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสัมคันธ์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน^๔ ดังนี้

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

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสัมคันธ์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนดังนี้

๓.๔.๑ ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ องค์ประกอบของความพึงพอใจ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

๓.๔.๒ กำหนดประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการทราบ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถาม ในแบบสอบถาม

๓.๔.๓ สร้างแบบสอบถาม แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ตลอดจนความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

๓.๔.๔ แก้ไขตามอาจารย์ที่ปริกษาเสนอแนะ และนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและวัตถุประสงค์ เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้าน โครงสร้างเนื้อหา และสำนวนภาษา ผู้เชี่ยวชาญสามท่านประกอบด้วย

^๔ เรืองเคียงกัน, หน้า ๑๐๐.

๑) ดร. ประพิศ โบราณมูล ตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีอยุธยา

๒) นายสุภชาติ พลเยี่ยม ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

๓) นายสุลจิต แก้วสุทอ ตำแหน่ง ท้องถิ่นอำเภอเขาวง (นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ชำนาญการ)

๓.๔.๕ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้เสียภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองผือ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

๓.๔.๖ การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๔ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๕

๓.๔.๗ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เป็นครั้งสุดท้าย

๓.๔.๘ จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๕.๑ ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีอยุธยา นำเรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

๓.๕.๒ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการชี้แจงรายละเอียด ของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟัง โดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถาม กลับคืนมาทั้งหมด

๓.๕.๓ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วทั้งหมด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

^๔เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๖.

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๖.๑ นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

๓.๖.๒ นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

๓.๖.๓ นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๓.๖.๔ วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลินธุ์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

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 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลินธุ์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่า t-test และ F-test พร้อมทั้งใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อหาความแตกต่างรายคู่

๓.๖.๖ วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลินธุ์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)

๓.๖.๗ นำเสนอผลการวิจัย โดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

๓.๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๖.๑ การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

๑) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๑ คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

๓.๖.๒ 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 ดังนี้

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

^๑ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๖.

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	ΣX	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคน

๓) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	X^2	แทน	ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคน
	Σ	แทน	ผลรวม

๔) ค่า t-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม

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

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

๕) ค่า F-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป

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

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



บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ 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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ ๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๑-๔.๓

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	๑๓๘	๔๕.๗๐
หญิง	๑๖๔	๕๔.๓๐
รวม	๓๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๐ และเพศชาย จำนวน ๑๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๐

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

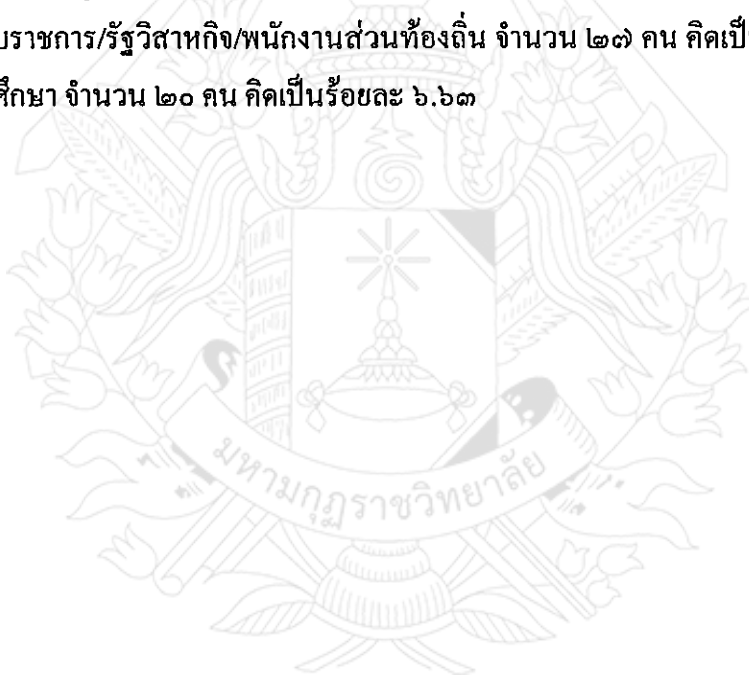
อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๐	๖.๖๒
๓๐-๕๐ ปี	๒๐๘	๖๘.๘๗
เกิน ๕๐ ปี	๗๔	๒๔.๕๑
รวม	๓๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๕๐ ปี จำนวน ๒๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๗ รองลงมา มีอายุเกิน ๕๐ ปี จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๑ และมีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๒

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนคน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น	๒๗	๘.๘๔
ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	๓๔	๑๑.๒๖
รับจ้าง/อาชีพส่วนตัว	๓๕	๑๒.๕๑
เกษตรกร	๑๘๒	๖๐.๒๖
นักเรียน นักศึกษา	๒๐	๖.๖๓
รวม	๓๐๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๖ รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง/อาชีพส่วนตัว จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๑ ประกอบอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๖ ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๔ และนักเรียน นักศึกษา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๓



ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๔-๔.๘

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการงานการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่บริการ	๓.๑๓	๑.๐๑	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	๓.๐๐	๐.๕๕	ปานกลาง
ด้านผู้ให้บริการ	๒.๕๕	๐.๕๔	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	๒.๘๕	๐.๕๓	ปานกลาง
รวม	๒.๕๕	๐.๕๖	ปานกลาง

(n = ๓๐๒)

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษิมคู้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านสถานที่บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน	๓.๕๓	๐.๕๓	มาก
๒.	ทางเข้า-ออก และที่จอดรถมีความสะดวกเพียงพอ	๓.๓๒	๐.๕๘	ปานกลาง
๓.	การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี	๓.๑๖	๑.๐๒	ปานกลาง
๔.	มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง	๓.๑๐	๑.๐๐	ปานกลาง
๕.	การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน	๓.๒๑	๐.๕๕	ปานกลาง
๖.	มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการเพียงพอ	๓.๒๑	๐.๕๕	ปานกลาง
๗.	มีบริการหนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้อ่านขณะรอรับบริการ	๒.๕๗	๑.๐๒	ปานกลาง
๘.	มีจุดบริการน้ำดื่ม	๒.๗๕	๑.๐๕	ปานกลาง
๙.	มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ	๒.๘๕	๑.๐๘	ปานกลาง
๑๐.	ห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอ	๓.๑๕	๑.๐๘	ปานกลาง
รวม		๓.๑๓	๑.๐๑	ปานกลาง

(n = ๓๐๒)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษิมคู้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งข้อ คือ ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน และอยู่ในระดับปานกลางเก้าข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ทางเข้า-ออก และที่จอดรถมีความสะดวก เพียงพอ การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการเพียงพอ ห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอ การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง มีบริการหนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับ/สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้อ่านขณะรอรับบริการ มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ และมีจุดบริการน้ำดื่ม

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรี อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าว่าต้องเตรียมเอกสารสิ่งจำเป็นอื่น ๆ มาให้ครบถ้วน	๓.๐๘	๐.๕๓	ปานกลาง
๒.	มีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยเหลือหรือบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	๓.๐๔	๐.๕๕	ปานกลาง
๓.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงภาษีเป็นประจำทุกปี	๓.๐๑	๐.๕๒	ปานกลาง
๔.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้รู้ถึงขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ที่ชัดเจน	๒.๕๗	๐.๕๖	ปานกลาง
๕.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกถึงระยะเวลาของการชำระภาษีอย่างชัดเจน	๓.๐๒	๐.๕๖	ปานกลาง
๖.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีหนังสือแจ้งการประเมินภาษีให้ทราบเป็นประจำทุกปี	๒.๕๕	๐.๕๕	ปานกลาง
๗.	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการชี้แจงข้อมูลการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยความเข้าใจเหมาะสม	๒.๕๔	๐.๕๖	ปานกลาง
๘.	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับคำแนะนำการชำระภาษี	๒.๕๔	๑.๐๐	ปานกลาง
รวม		๓.๐๐	๐.๕๕	ปานกลาง

(n = ๓๐๒)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลนิคมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าว่าต้องเตรียมเอกสาร สิ่งจำเป็นอื่น ๆ มาให้ครบถ้วน มีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยเหลือหรือบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร องค์การบริหารส่วนตำบลมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกถึงระยะเวลาของการชำระภาษีอย่างชัดเจน องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบถึงกำหนดเวลาการขึ้นแบบแสดงภาษีเป็นประจำทุกปี องค์การบริหารส่วนตำบลมีหนังสือแจ้งการประเมินภาษีให้ทราบเป็นประจำทุกปี องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้รู้ถึงขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ที่ชัดเจน องค์การบริหารส่วนตำบล มีการชี้แจงข้อมูลการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยความเข้าใจเหมาะสม และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ คำแนะนำการชำระภาษี



ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย	๓.๑๔	๐.๕๓	ปานกลาง
๒.	การต้อนรับ การทักทาย กริยามารยาทที่เหมาะสม	๓.๐๑	๐.๕๕	ปานกลาง
๓.	ความช่วยเหลือ แนะนำ ของเจ้าหน้าที่แก่ประชาชนในการมาติดต่อ	๓.๐๒	๐.๕๒	ปานกลาง
๔.	ความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ในการบริการ	๒.๕๖	๐.๘๕	ปานกลาง
๕.	ความกระตือรือร้น และตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๒.๕๓	๐.๕๒	ปานกลาง
๖.	การให้บริการประชาชนทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	๒.๕๘	๑.๐๑	ปานกลาง
๗.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ	๒.๕๐	๐.๕๑	ปานกลาง
๘.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือกรณีผู้มารับบริการอ่านหนังสือไม่ออก	๒.๕๖	๐.๕๗	ปานกลาง
รวม		๒.๕๕	๐.๕๔	ปานกลาง

(n = ๓๐๒)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย รองลงมาคือความช่วยเหลือ แนะนำ ของเจ้าหน้าที่แก่ประชาชนในการมาติดต่อ การต้อนรับ การทักทาย กริยามารยาทที่เหมาะสม การให้บริการประชาชนทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ในการบริการ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือกรณีผู้มารับบริการอ่านหนังสือไม่ออก ความกระตือรือร้น และตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้ความรู้และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.	การจัดลำดับก่อน-หลัง ของการให้บริการ	๓.๐๔	๐.๘๒	ปานกลาง
๒.	การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ	๒.๕๒	๐.๘๔	ปานกลาง
๓.	มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการ	๒.๕๑	๐.๘๕	ปานกลาง
๔.	มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล	๒.๘๖	๐.๕๒	ปานกลาง
๕.	การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ผ่อนผันให้เกิดความสะดวก เช่น กรณีที่นำเอกสารมาไม่ครบให้นำเอกสารมาให้ภายหลังได้	๒.๕๐	๐.๕๖	ปานกลาง
๖.	การให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด	๒.๖๕	๑.๐๒	ปานกลาง
๗.	ความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการให้บริการ	๒.๗๗	๑.๐๑	ปานกลาง
๘.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๒.๗๐	๑.๐๐	ปานกลาง
รวม		๒.๘๕	๐.๕๓	ปานกลาง

(n = ๓๐๒)

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ของการให้บริการ รองลงมาคือ การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่าง ๆ เพียงพอ มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ผ่อนผันให้เกิดความสะดวก เช่น กรณีที่นำเอกสารมาไม่ครบให้นำเอกสารมาให้ภายหลังได้ มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล ความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม และการให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด

ตอนที่ ๓ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสัมภุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์
ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ ๔.๕-๔.๖

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสัมภุมใหม่ อำเภอเขาวง
จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	เพศชาย			เพศหญิง		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่บริการ	๓.๒๔	๐.๗๗	ปานกลาง	๓.๐๕	๐.๕๕	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	๓.๐๔	๐.๘๐	ปานกลาง	๒.๙๖	๐.๕๙	ปานกลาง
ด้านผู้ให้บริการ	๓.๐๕	๐.๖๗	ปานกลาง	๒.๙๐	๐.๕๒	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	๒.๘๖	๐.๗๐	ปานกลาง	๒.๘๔	๐.๕๕	ปานกลาง
รวม	๓.๐๖	๐.๕๔	ปานกลาง	๒.๙๔	๐.๓๙	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสัมภุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์
โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม
จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๓๘	๓.๐๖	๐.๕๔	๒.๒๐๓	.๐๒๘*
หญิง	๑๖๔	๒.๕๔	๐.๓๕		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่บริการ
จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๓๘	๓.๒๔	๐.๗๗	๒.๓๕๖	.๐๑๓*
หญิง	๑๖๔	๓.๐๕	๐.๕๕		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่บริการ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๓๘	๓.๐๔	๐.๘๐	.๕๒๒	.๓๕๗
หญิง	๑๖๔	๒.๕๖	๐.๕๕		

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๓๘	๓.๐๕	๐.๖๗	๒.๖๕๑	.๐๐๘*
หญิง	๑๖๔	๒.๕๐	๐.๕๒		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการบริการ
จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	๑๓๘	๒.๘๖	๐.๗๐	.๓๑๕	.๗๕๐
หญิง	๑๖๔	๒.๘๔	๐.๕๕		

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้าน
กระบวนการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้



ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	ต่ำกว่า ๓๐ ปี			๓๐-๕๐ ปี			เกิน ๕๐ ปี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่บริการ	๓.๐๓	๐.๔๖	ปานกลาง	๓.๑๔	๐.๖๐	ปานกลาง	๓.๑๕	๐.๖๑	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมแนะนำ การบริการ	๒.๗๒	๐.๓๖	ปานกลาง	๓.๐๒	๐.๖๕	ปานกลาง	๓.๐๒	๐.๖๔	ปานกลาง
ด้านผู้ให้บริการ	๒.๕๒	๐.๔๒	ปานกลาง	๒.๕๕	๐.๖๒	ปานกลาง	๓.๐๑	๐.๖๐	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	๒.๕๕	๐.๔๕	ปานกลาง	๒.๗๒	๐.๖๐	ปานกลาง	๒.๕๐	๐.๖๑	ปานกลาง
รวม	๒.๕๐	๐.๔๒	ปานกลาง	๒.๕๕	๐.๖๕	ปานกลาง	๓.๐๒	๐.๖๗	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.๒๐๖	๒	.๑๐๓	.๔๗๖	.๖๒๒
ภายในกลุ่ม	๖๔.๕๕๕	๒๕๕	.๒๑๖		
รวม	๖๔.๗๖๑	๓๐๑			

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม
ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่บริการ
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.๒๔๑	๒	.๑๒๑	.๒๗๓	.๗๖๒
ภายในกลุ่ม	๑๓๒.๒๑๔	๒๕๕	.๕๑๖		
รวม	๑๓๒.๔๕๕	๓๐๑			

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่บริการ
ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๖๑	๒	.๘๓๐	๑.๖๕๓	.๑๖๕
ภายในกลุ่ม	๑๔๑.๖๐๒	๒๕๕	.๕๖๔		
รวม	๑๔๓.๒๖๓	๓๐๑			

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๑๙ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.๑๑๖	๒	.๐๕๘	.๑๖๒	.๘๕๐
ภายในกลุ่ม	๑๐๘.๑๑๑	๒๕๕	.๓๖๒		
รวม	๑๐๘.๒๒๗	๓๐๑			

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรีใหม่ อำเภอเขวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการบริการ
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.๕๓๘	๒	.๒๖๙	.๗๐๒	.๕๕๗
ภายในกลุ่ม	๑๑๔.๖๓๔	๒๕๕	.๓๘๓		
รวม	๑๑๕.๑๗๒	๓๐๑			

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
การจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรีใหม่ อำเภอเขวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการบริการ
ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้



ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
 กุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ พนักงานส่วนท้องถิ่น			ลูกจ้างหรือพนักงาน บริษัทเอกชน			รับจ้าง/อาชีพส่วนตัว			เกษตรกร			นักเรียน นักศึกษา		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่บริการ	๓.๑๖	๐.๗๒	ปานกลาง	๓.๑๗	๐.๔๘	ปานกลาง	๒.๘๗	๐.๖๓	ปานกลาง	๓.๒๑	๐.๖๕	ปานกลาง	๒.๘๗	๐.๔๕	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมแนะนำการ บริการ	๒.๕๒	๐.๗๓	ปานกลาง	๓.๐๗	๐.๕๐	ปานกลาง	๒.๕๕	๐.๘๐	ปานกลาง	๓.๐๓	๐.๗๑	ปานกลาง	๒.๗๘	๐.๕๓	ปานกลาง
ด้านผู้ให้บริการ	๒.๘๓	๐.๖๘	ปานกลาง	๓.๐๕	๐.๔๑	ปานกลาง	๒.๘๕	๐.๖๒	ปานกลาง	๓.๐๓	๐.๖๒	ปานกลาง	๒.๘๘	๐.๕๐	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริการ	๒.๕๔	๐.๕๘	ปานกลาง	๓.๐๗	๐.๕๑	ปานกลาง	๒.๕๒	๐.๕๕	ปานกลาง	๒.๗๗	๐.๖๖	ปานกลาง	๒.๘๘	๐.๔๕	ปานกลาง
	๒.๕๖	๐.๖๘	ปานกลาง	๓.๑๐	๐.๔๘	ปานกลาง	๒.๕๐	๐.๖๕	ปานกลาง	๓.๐๑	๐.๖๗	ปานกลาง	๒.๘๕	๐.๕๐	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅดลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅดลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๑.๓๓๕	๔	.๓๓๔	๑.๕๖๒	.๑๘๔
ภายในกลุ่ม	๖๓.๔๖๕	๒๕๗	.๒๑๔		
รวม	๖๔.๘๐๕	๓๐๑			

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅดลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅดลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๕.๕๔๗	๔	๑.๓๘๗	๓.๒๔๕	.๐๕๓
ภายในกลุ่ม	๑๒๖.๕๐๕	๒๕๗	.๔๘๗		
รวม	๑๓๒.๐๕๕	๓๐๑			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅดลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๑.๗๖๘	๔	.๔๔๒	.๕๒๘	.๔๔๘
ภายในกลุ่ม	๑๔๑.๔๕๕	๒๕๗	.๕๗๖		
รวม	๑๔๓.๒๖๓	๓๐๑			

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๒.๓๕๒	๔	.๕๕๘	๑.๖๗๘	.๑๕๕
ภายในกลุ่ม	๑๐๕.๘๓๖	๒๕๗	.๓๕๖		
รวม	๑๐๘.๒๒๘	๓๐๑			

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินทิมคุ้มใหม่ อำเภอเขวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการบริการ
จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	๓.๑๒๒	๔	.๗๘๑	๒.๐๖๕	.๐๘๕
ภายในกลุ่ม	๑๑๒.๐๕๐	๒๕๗	.๓๗๗		
รวม	๑๑๕.๑๗๒	๓๐๑			

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฉินทิมคุ้มใหม่ อำเภอเขวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการบริการ
ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้



ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลลุดลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๒๗

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลุดลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑. ด้านสถานที่บริการ		
๑.	ควรการจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมี บรรยากาศ มีความโปร่งใส สิ่งแวดล้อมที่ดี	๔
๒. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ		
๑.	ควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้รู้ถึงขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีประเภทต่างๆ ที่ชัดเจน	๘
๓. ด้านผู้ให้บริการ		
๑.	เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา	๑๕
๒.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	๑๐
๓.	เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทุกคน	๖
๔.	เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานก่อนเวลา และกลับหลังเวลาปฏิบัติงาน	๔
๕.	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยแนะนำการให้บริการตลอดทั้งวัน	๒
๔. ด้านกระบวนการบริการ		
๑.	ควรให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด	๕
๒.	ควรให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการ ในเวลากลางวัน โดยการผลัดเปลี่ยนกัน รับประทานอาหาร	๑
๓.	ควรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการให้บริการ	๑

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในแต่ละด้านเป็นดังนี้

๑. เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้ข้อเสนอแนะ โดยเรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด

๒. ด้านสถานที่บริการ ประชาชนผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ เห็นควรว่า ควรการจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศ มีความโปร่งใส สิ่งแวดล้อมที่ดี

๓. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ประชาชนผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ เห็นควรว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้รู้ถึงขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ที่ชัดเจน

๔. ด้านผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ เห็นควรว่า เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนทุกคน เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานก่อนเวลา และกลับหลังเวลาปฏิบัติงาน และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยแนะนำการให้บริการตลอดทั้งวัน

๕. ด้านกระบวนการบริการ ประชาชนผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ เห็นควรว่า ควรให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด ควรให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการในเวลากลางวัน โดยการผลัดเปลี่ยนกันรับประทานอาหาร และควรมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการให้บริการ

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์” มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ จากสถิติผู้เสียภาษีประจำปี ๒๕๕๑ จำนวน ๑,๔๐๗ คน และได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบจากตาราง เครจซี และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐๒ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิด มีจำนวน ๓๔ ข้อ โดยแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านสถานที่บริการ ๒) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ๓) ด้านผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านกระบวนการบริการ ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ มี ๔ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

๕.๑ สรุปผล

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓๐ มีอายุระหว่าง ๓๐-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๗ ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๖

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ และเมื่อแยกออกเป็นรายด้านพบว่า มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

๑) ความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน และข้อที่ ๘ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีจุดบริการน้ำดื่ม

๒) ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าว่าต้องเตรียมเอกสารสิ่งจำเป็นอื่น ๆ มาให้ครบถ้วน และข้อที่ ๘ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ คำแนะนำการชำระภาษี

๓) ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย และข้อที่ ๗ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ

๔) ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศุมใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม

อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ และข้อที่ ๖ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด

๑.๕.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

๒) ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

๓) ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

๔) ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ

- ๑) เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้ตรงเวลา
- ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ๓) ควรให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด

๕.๒ อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านสถานที่บริการ ๒) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ๓) ด้านผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านกระบวนการบริการ มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะโดยภาพรวมของการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ยังสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนได้ไม่มากนัก ทั้งนี้เพราะนโยบายการให้บริการยังขาดประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการประชาชนที่รวดเร็ว และถูกต้อง จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา จุงศิริ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญตา อริยพิทยาภรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกุศลินธุ์ใหม่ มีความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน ทางเข้า-ออก และที่จอดรถมีความสะดวก เพียงพอ รวมถึงการจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลงในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ คือ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ ที่ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าสถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก

ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนเห็นว่าระยะเวลาการให้บริการยังไม่เหมาะสม การให้คำแนะนำหรือผ่อนผัน เช่น กรณีที่นำเอกสารมาไม่ครบ หรือการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการยังไม่มีความสะดวก จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับต่ำ ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวากร ศรีบุญ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลินธุ์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

๑) ด้านสถานที่บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลินธุ์ใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑ คือ ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ทั้งอาจเป็นเพราะอาคารสำนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความมั่นคง โดยได้จัดสร้างไว้เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชน

ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการงานการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่บริการ ข้อที่ ๘ คือ มีจุดบริการน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ ยังไม่มีการจัดบริการน้ำดื่มแก่ประชาชน ซึ่งประชาชนบางคนเดินทางมาจากที่ไกล ๆ อาจทำให้กระหายน้ำ จึงส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับน้อย

๒) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ๑ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าว่าต้องเตรียมเอกสาร สิ่งจำเป็นอื่น ๆ มาให้ครบถ้วน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่มีนโยบายในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบล่วงหน้าในการจัดเตรียมเอกสาร และสิ่งจำเป็นต่าง ๆ มาให้ครบถ้วน เพื่อจะไม่เสียเวลาในการมาติดต่อขอรับบริการ และเกิดความสะดวกแก่ประชาชนที่เดินทางมาจากที่ไกล ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการงานการจัดเก็บภาษี ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ข้อที่ ๘ คือองค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ คำแนะนำการชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ ยังไม่ได้จัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อแนะนำขั้นตอนวิธีการในการชำระภาษีแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง จึงทำให้ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ในการชำระภาษี จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

๓) ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ ได้ออกประกาศ เรื่อง การแต่งกายของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างเพื่อให้การแต่งกายเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมแก่

การปฏิบัติราชการ และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มาขอรับบริการ จึงส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวากร ศรีบูรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ เรื่อง การบริการด้วยหน้าตายิ้มแย้ม แสดงกิริยาสุภาพ อหฺยาศยดี อยู่ในระดับมาก

ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการงานการจัดเก็บภาษี ด้านผู้ให้บริการ ข้อที่ ๗ คือ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ยังไม่ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้คอยให้บริการในด้านการให้คำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการแก่ประชาชน เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยังมีน้อย ทั้งนี้เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนคนอื่นอยู่ จึงทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อในเวลาต่อมาจึงต้องใช้เวลามาก และเกิดความรู้สึกเสียเวลาหากนำเอกสารมาไม่ครบ

๔) ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ ๑ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ของการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารกุดสิมคุ่มใหม่ได้จัดให้บริการตามลำดับก่อน-หลังของการรับบริการ เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน

ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการงานการจัดเก็บภาษี ด้านกระบวนการบริการ ข้อที่ ๖ คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย จึงทำให้การให้บริการในวันเวลาที่มิผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การให้บริการไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิวากร ศรีบูรณ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง

๕.๒.๒ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ่มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ มากกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโดยสภาพทั่วไปของเพศชายจะเป็นผู้นำ หรือเป็นหัวหน้าครอบครัว ดังนั้นการไปใช้บริการงานการ

จัดเก็บภาษีผู้ขายมักจะเป็นผู้ไปติดต่อมากกว่าเทศาภิบาล จึงส่งผลให้เทศาภิบาลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ดังนั้นเวลาไปขอรับบริการจึงปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอนของหน่วยงาน ส่วนเทศาภิบาลนั้นอาจจะไม่ค่อยได้ไปใช้บริการงานการจัดเก็บภาษี จึงเห็นว่าการให้บริการมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ส่วนประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ได้ให้บริการงานการจัดเก็บภาษีแก่ประชาชนทุกวัย และทุกอาชีพ ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา อุนศิริ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพร เพ็ญสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลงใหญ่ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลงใหญ่ เมื่อจำแนกตามอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงนำเสนอผู้บริหารควรปรับปรุงการให้บริการในทุกด้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๒) ด้านสถานที่บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีจุดบริการน้ำดื่ม ดังนั้นจึงนำเสนอผู้บริหาร

ควรมีการประสานงานภายใน เพื่อการจัดฝั่งสำนักงานให้สะดวกต่อการเข้ามาติดต่อ โดยเน้นความสำคัญกับผู้มารับบริการ จัดเก็บคู่มือเอกสาร จัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายในการค้นหา พร้อมจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้หยิบง่าย และการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ

๓) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรี อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ คำแนะนำการชำระภาษี ดังนั้นจึงนำเสนอผู้บริหาร ควรดำเนินการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ โดยการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในการให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการ มีการจัดทำแผ่นป้าย แผ่นพับ และจัดทำแผนผังงานบริการการจัดเก็บภาษีติดไว้ให้มองเห็นได้ง่าย พร้อมระบุ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้ผู้มารับบริการทราบงานชนิดใดควรเตรียมเอกสารอะไรบ้าง รวมทั้งใช้สื่ออื่น เช่น หอกระจายข่าวประชาสัมพันธ์ในเขตพื้นที่ และมีการจัดประชุมชี้แจงใน โอกาสต่าง ๆ ทุก ๆ ๑ เดือน

๔) ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรี อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ ดังนั้นจึงนำเสนอผู้บริหารควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสารแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการเพื่อความสะดวกและไม่เสียเวลาในการติดต่อขอรับบริการ

๕) ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรี อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด ดังนั้นจึงนำเสนอผู้บริหาร ควรปรับปรุงการให้บริการที่ตรงเวลาที่กำหนดไว้ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการให้บริการงานแต่ละขั้นตอนจะดำเนินการจนแล้วเสร็จใช้ระยะเวลาเท่าใด และจัดให้มีเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนกันทำงานตลอดทั้งวัน โดยเฉพาะเวลาพักกลางวัน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑) ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรี อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนั้นจึงควรวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจที่แน่ชัด

๒) ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีรี อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

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

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

เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก. การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
๒๕๔๔.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. การคลังและงบประมาณ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
๒๕๔๒.

_____ . รั้งกับการบริหารการคลัง. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๘.

_____ . เศรษฐศาสตร์สาธารณะ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๔.

ยุทธ ไกยวรรณ. พื้นฐานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕.

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

วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น),
๒๕๓๘.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา, ๒๕๓๘.

สมพร สุทัศน์ีย์. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๗.

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

ศิริวรรณ ประกิจสังข์. จิตสำนึกแห่งความต้องการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์,
๒๕๔๔.

๒) วิทยานิพนธ์ / การศึกษาอิสระ และรายงานการวิจัย

ขวัญดา อริยพิทยากรณ์. “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลนครภูเก็ต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต”. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหา
บัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

- จิตตินันท์ เคชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขต กรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ”. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๒.
- จิรารัตน์ หอมเย็นใจ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโสม”. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา มหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.
- ทิวากร ศรีบูรณ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วน ตำบลวิจิต อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต”. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหา บัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- ธีรพงษ์ ศิริโสม. “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงาน ที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.
- ปนัดดา ช่างแก้ว. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราช บัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่ เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- ปัทมา จุงศิริ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลคลองเปืะ อำเภอนะ จังหัดสงขลา”. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- พิณ กงพล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประดม ศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, ๒๕๒๕.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่ แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.

- วัลภา ชายหาดล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๒.
- วิภา ดุรงค์พิศมย์กุล. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามารบิต”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๕.
- ศิริพร เพ็ญสุข. “ความพึงพอใจของประชาชนในการชำระภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลคงใหญ่ อำเภอมาย จังหวัดนครราชสีมา”. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.
- สมพร อิทธิเดช. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๐.
- สาโรช ไสยสมบัติ. “ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด”. ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, ๒๕๓๔.
- สุขสนั่น อินทชัย. “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๗.
- อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๓๔.
- อารีย์ อภิรมย์วารี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม”. รายงานการศึกษาระดับรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

๓) บทความในวารสาร

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

๕) เอกสารอื่นๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่. “สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่”. กภาพสินธุ์ : องค์การบริหารส่วนตำบลกุศลคีร์ใหม่, ๒๕๕๐, (อัดสำเนา).

๒. ภาษาอังกฤษ

1) Book

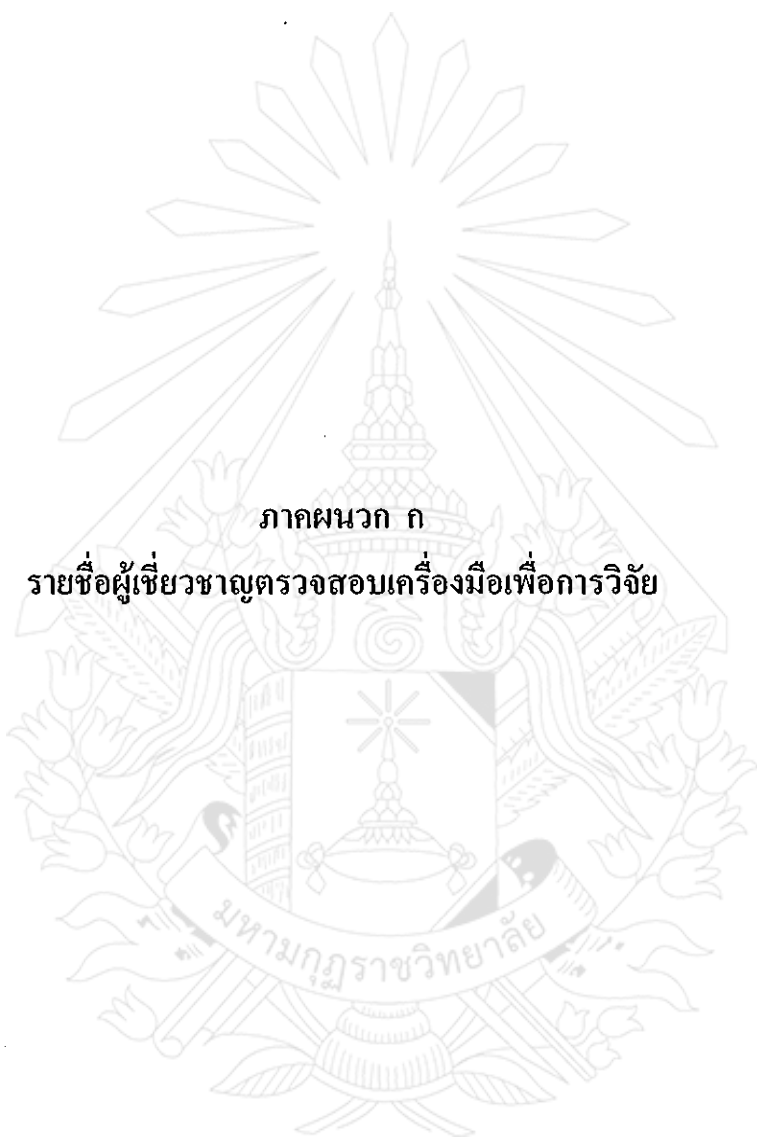
/Davis. Management in the Public Service. Dekalb : Northern Illinois University, 1998.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

๑) ดร. ประพิศ โบราณมูล

- วุฒิการศึกษา กศ.ม. (สังคมศึกษา) ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด

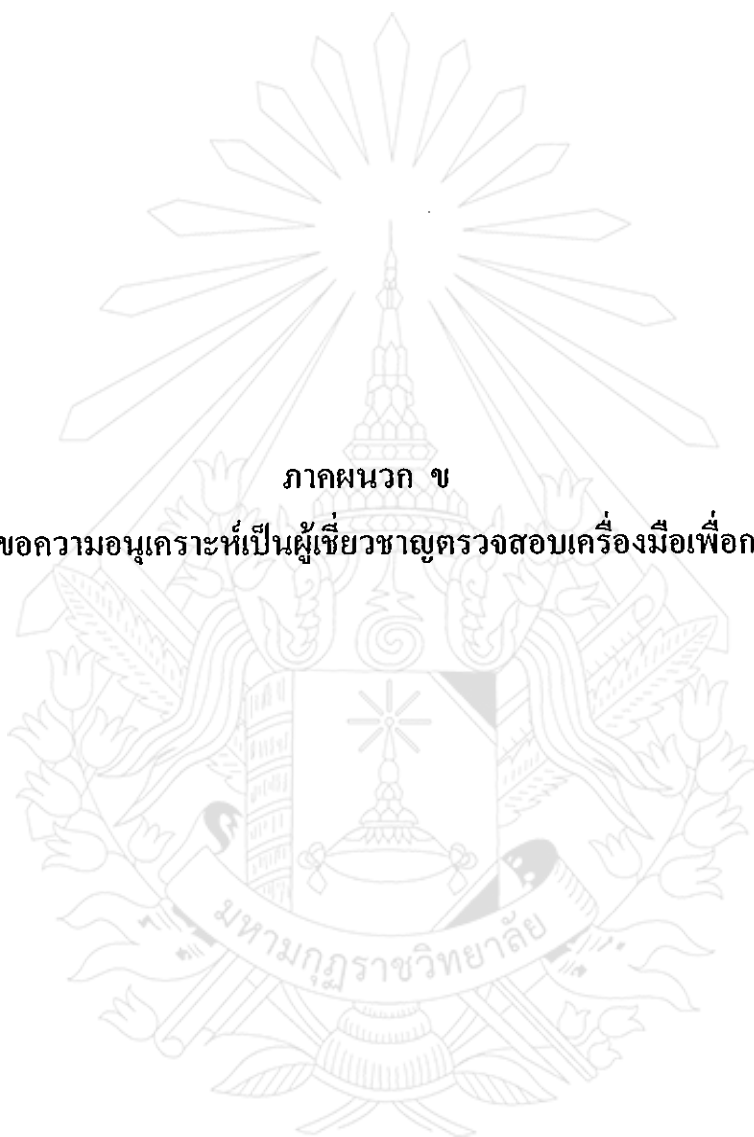
๒) นายสุภชาติ พลเยี่ยม

- วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุศศิรินทร์ อำเภอเขาวง
จังหวัดกาฬสินธุ์

๓) นายสุลจิต แก้วสุทอ

- วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชารัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ตำแหน่ง ท้องถิ่นอำเภอเขาวง (นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ)

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย





ศธ 6015/ว ๐๕๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๖๐ เมษายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายสลุจิต แก้วสุท

ด้วย นางสาวนิตติยา แสวง นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

นายสลุจิต แก้วสุท

(นายสลุจิต แก้วสุท)

ที่ ถิ่นอำเภอเขาวง

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

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

อบต. กุคสิมคุ้มใหม่
รับที่ 667
วันที่ 30 เม.ย ๕๕
เวลา.....



ศษ 6015/ว ๐๕๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๓๐ เมษายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร นายสุภานิต พลเยี่ยม

ด้วย นางสาวนิตติยา แสนวัง นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาประวัติศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุคสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

เรียน พล.ต. ออบต.

- เพื่อโปรดทราบ
- ส่งให้ อบต. กุคสิมคุ้มใหม่
- ขอความอนุเคราะห์
- นำไปใช้ตรวจสอบ
- ขออภัย

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร ไสภณ)

รองอธิการบดี

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

http:// www.rec.mbu.ac.th

(นายสุภานิต พลเยี่ยม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุคสิมคุ้มใหม่

๓๐ เม.ย ๕๕



ศธ 6015/ว ๐๕๘

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๓๐ เมษายน 2552

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ดร.ประจักษ์ ไชยรามนวล

ด้วย นางสาวนิตติยา แสนวัง นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระศุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

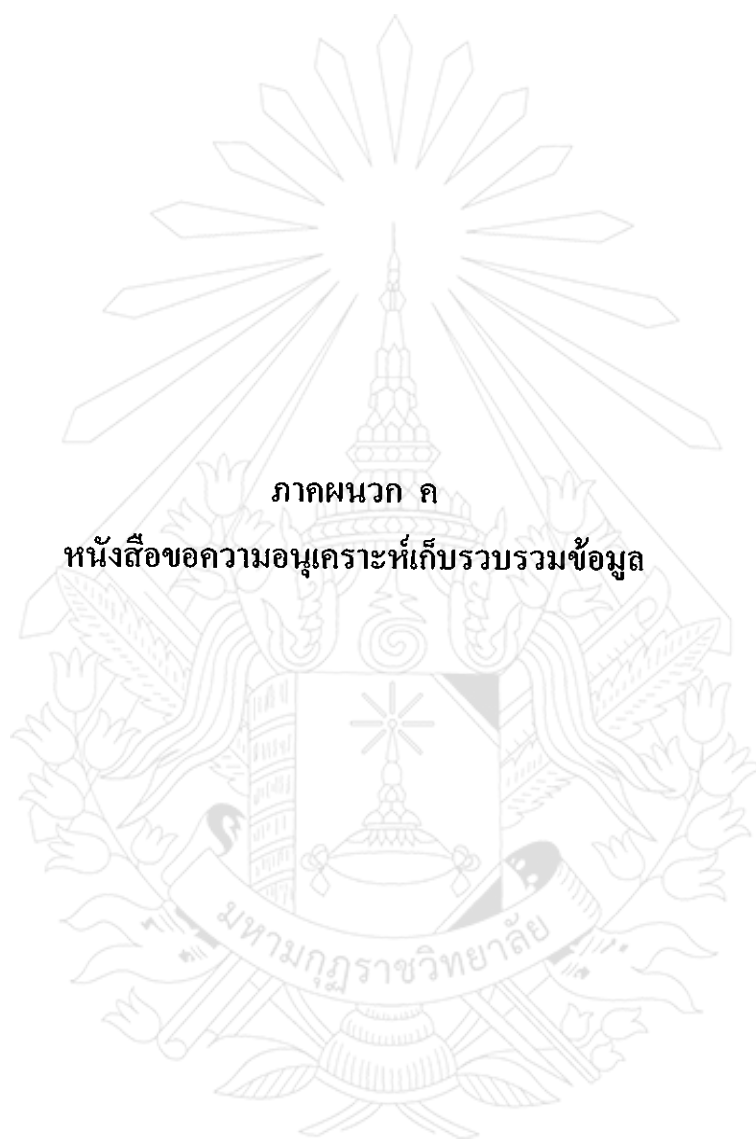
ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

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

นางสาวนิตติยา แสนวัง
๓๐ เม.ย. ๕๒



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

อบต. กุดสิมคุ้มใหม่
รับที่ ๐๖๖
วันที่ ๒ พ. ค ๕๖
เวลา ๐๙.๐๖ น.



ศร 6015/ว ๐๕๗

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๒๐ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอลาขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เจริญพร นายกองศักดิ์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่

ด้วย นางสาวนิตติยา แสนวัง นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา ได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

เรียน ผอ.อบต.

- ส.มกุฏราชวิทยาลัย
ขอความอนุเคราะห์
ดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

- คือไปขอทราบมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

- เน้นขอรวบรวม

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

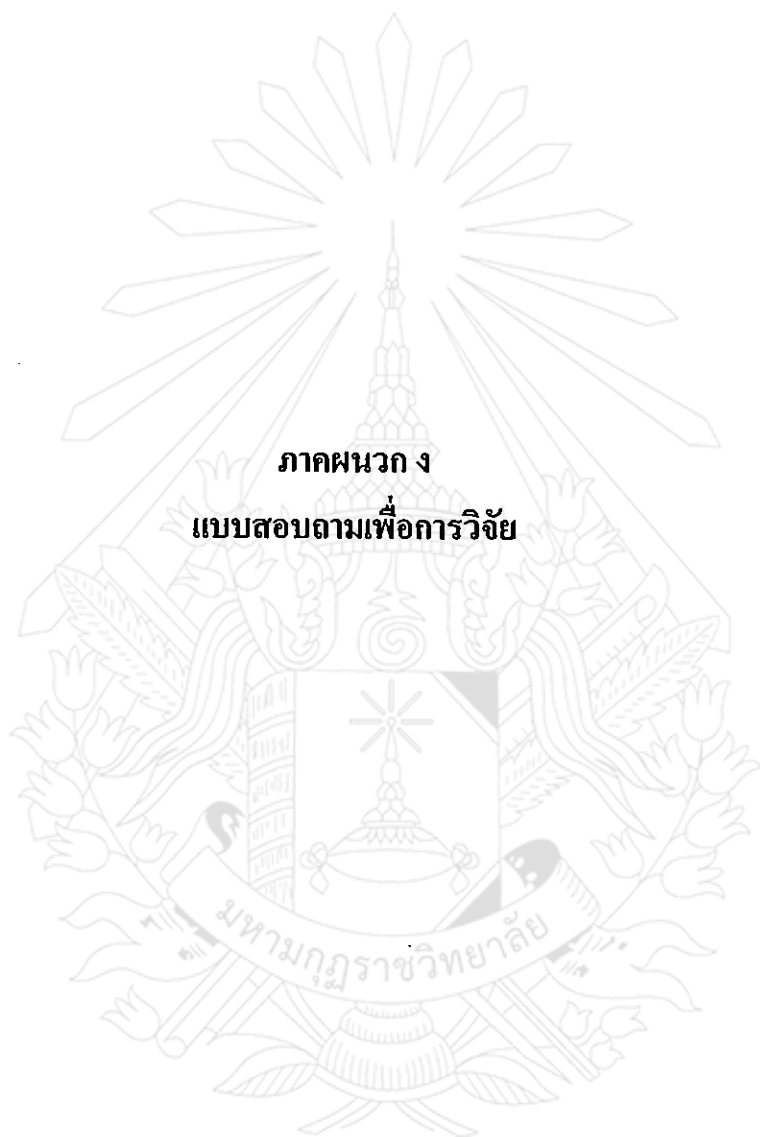
โทรสาร. 0-4351-4618

http:// www.rec.mbu.ac.th

๒๒ พ. ค. ๕๖

ขอความ

15/๐๖/๕๖



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลกุศลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัย
ใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ
ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูง ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้
และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

๒. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอนคือ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

นางสาวนิตติยา แสนวัง

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

๑. เพศ

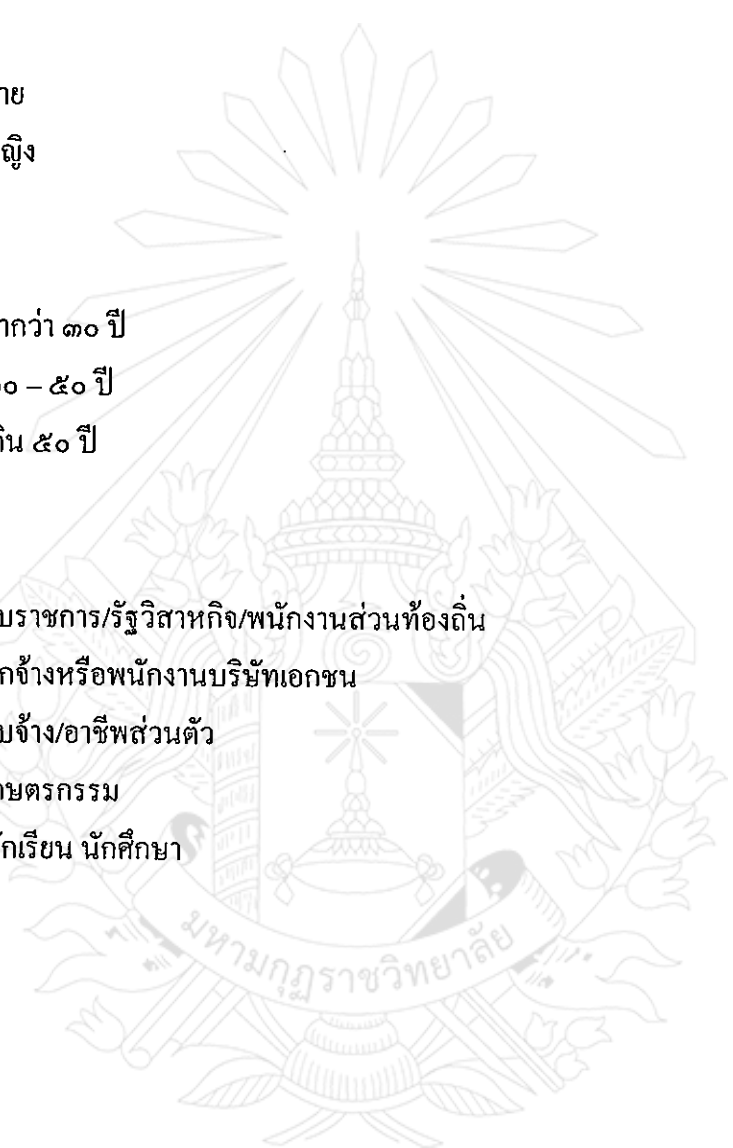
- [] ชาย
[] หญิง

๒. อายุ

- [] ต่ำกว่า ๓๐ ปี
[] ๓๐ - ๕๐ ปี
[] เกิน ๕๐ ปี

๓. อาชีพ

- [] รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น
[] ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน
[] รับจ้าง/อาชีพส่วนตัว
[] เกษตรกรรม
[] นักเรียน นักศึกษา



ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุศลิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	การให้บริการงานการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านสถานที่บริการ						
๑.	ความมั่นคงน่าเชื่อถือของอาคารสำนักงาน					
๒.	ทางเข้า-ออก และที่จอดรถมีความสะดวกเพียงพอ					
๓.	การจัดและตกแต่งภายใน ภายนอกอาคารสถานที่ มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี					
๔.	มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง					
๕.	การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน					
๖.	มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
๗.	มีบริการหนังสือพิมพ์/วารสาร/แผ่นพับ/สิ่งพิมพ์ต่างๆให้อ่านขณะที่รอรับบริการ					
๘.	มีจุดบริการน้ำดื่ม					
๙.	มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ					
๑๐.	ห้องน้ำ ห้องสุขา สะอาดและเพียงพอ					

ข้อ	การให้บริการงานการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ						
๑.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้าว่าต้องเตรียมเอกสาร สิ่งจำเป็นอื่น ๆ มาให้ครบถ้วน					
๒.	มีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อช่วยเหลือหรือบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร					
๓.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบถึงกำหนดเวลาการยื่นแบบแสดงภาษีเป็นประจำทุกปี					
๔.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ถึงขั้นตอนและวิธีการชำระภาษีประเภทต่างๆ ที่ชัดเจน					
๕.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกถึงระยะเวลาของการชำระภาษีอย่างชัดเจน					
๖.	องค์การบริหารส่วนตำบลมีหนังสือแจ้งการประเมินภาษีให้ทราบเป็นประจำทุกปี					
๗.	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการชี้แจงข้อมูลการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยความเข้าใจเหมาะสม					
๘.	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ คำแนะนำการชำระภาษี					
๓. ด้านผู้ให้บริการ						
๑.	การแต่งกาย และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย					
๒.	การต้อนรับ การทักทาย กริยามารยาทที่เหมาะสม					

ข้อ	การให้บริการงานการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓.	ความช่วยเหลือ แนะนำ ของเจ้าหน้าที่แก่ประชาชนในการมาติดต่อ					
๔.	ความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ในการบริการ					
๕.	ความกระตือรือร้น และตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
๖.	การให้บริการประชาชนทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน					
๗.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ และคำแนะนำในการมาติดต่อขอรับบริการ					
๘.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือกรณีผู้มารับบริการอ่านหนังสือไม่ออก					
๔. ด้านกระบวนการบริการ						
๑.	การจัดลำดับก่อน-หลัง ของการให้บริการ					
๒.	การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มคำร้อง และตัวอย่างการกรอกข้อมูลต่างๆ เพียงพอ					
๓.	มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ไว้บริการ					
๔.	มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล					
๕.	การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ผ่อนผันให้เกิดความสะดวก เช่น กรณีที่นำเอกสารมาไม่ครบให้นำเอกสารมาให้ภายหลังได้					
๖.	การให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่กำหนด					
๗.	ความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการให้บริการ					
๘.	ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลฤๅติภูมิใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

๑. ด้านสถานที่บริการ

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

๒. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

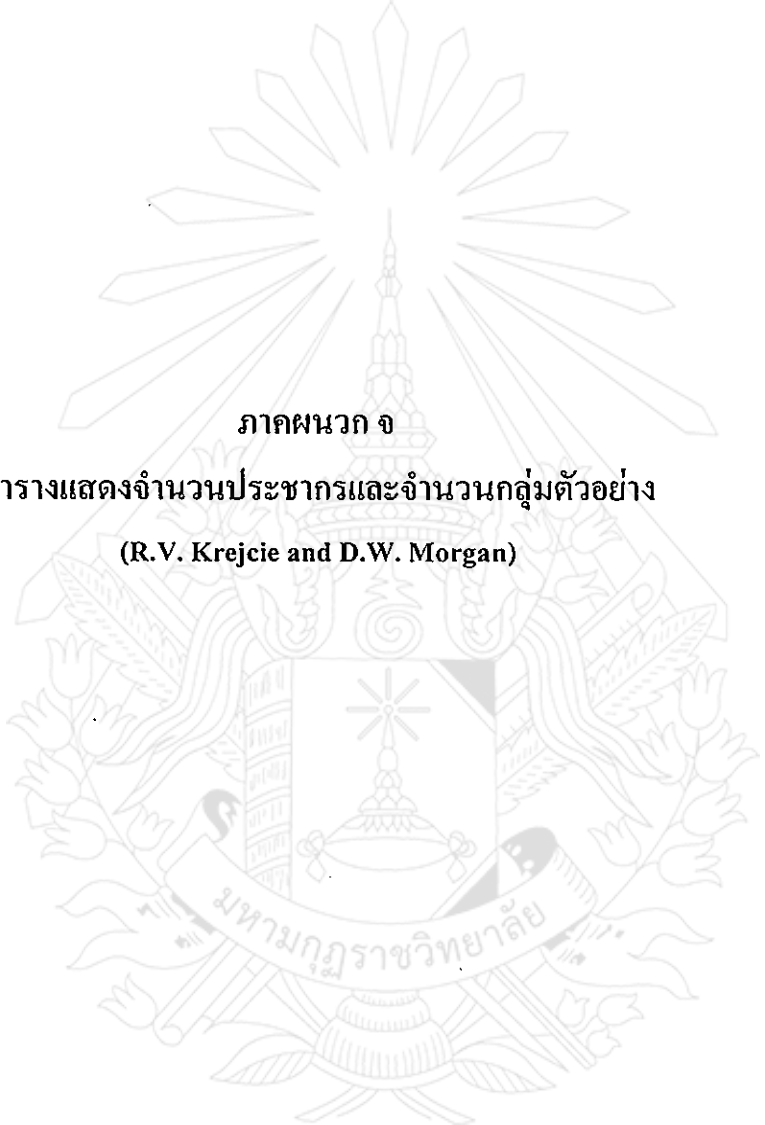
.....
.....
.....
.....
.....

๓. ด้านผู้ให้บริการ

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

๔. ด้านกระบวนการบริการ

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



ภาคผนวก จ
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	๒๕๓
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	๑๗๕	๒๑๐๐	๓๒๗
๖๐	๕๒	๓๒๐	๑๘๑	๒๒๐๐	๓๓๑
๖๕	๕๖	๓๓๐	๑๘๖	๒๓๐๐	๓๓๕
๗๐	๕๙	๓๔๐	๑๙๑	๒๔๐๐	๓๓๘
๗๕	๖๓	๓๕๐	๑๙๖	๒๕๐๐	๓๔๑
๘๐	๖๖	๓๖๐	๒๐๑	๒๖๐๐	๓๔๖
๘๕	๗๐	๓๗๐	๒๐๕	๒๗๐๐	๓๕๑
๙๐	๗๓	๓๘๐	๒๑๐	๒๘๐๐	๓๕๔
๙๕	๗๖	๓๙๐	๒๑๔	๒๙๐๐	๓๕๗
๑๐๐	๘๐	๔๐๐	๒๑๗	๓๐๐๐	๓๖๑
๑๑๐	๘๖	๔๑๐	๒๒๖	๓๑๐๐	๓๖๔
๑๒๐	๙๒	๔๒๐	๒๓๔	๓๒๐๐	๓๖๗
๑๓๐	๙๗	๔๓๐	๒๔๒	๓๓๐๐	๓๖๘
๑๔๐	๑๐๓	๔๔๐	๒๔๘	๓๔๐๐	๓๗๐
๑๕๐	๑๐๘	๔๕๐	๒๕๔	๓๕๐๐	๓๗๕
๑๖๐	๑๑๓	๔๖๐	๒๖๐	๓๖๐๐	๓๗๗
๑๗๐	๑๑๘	๔๗๐	๒๖๕	๓๗๐๐	๓๗๙
๑๘๐	๑๒๓	๔๘๐	๒๖๙	๓๘๐๐	๓๘๐
๑๙๐	๑๒๗	๔๙๐	๒๗๔	๓๙๐๐	๓๘๑
๒๐๐	๑๓๒	๕๐๐	๒๗๘	๔๐๐๐	๓๘๒
๒๑๐	๑๓๖	๕๑๐	๒๘๕	๔๑๐๐	๓๘๔

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

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวนิตติยา แสนวัง
วัน/เดือน/ปี เกิด	วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๒๓
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ ๔๖ หมู่ ๓ ตำบลยางใหญ่ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
การศึกษา	พ.ศ. ๒๕๔๖ ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.การบัญชี) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
หน้าที่การงาน	พ.ศ. ๒๕๔๕ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี องค์การบริหารส่วนตำบลยางใหญ่ อำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
	พ.ศ. ๒๕๔๖ หัวหน้าส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลคานาคี อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
	พ.ศ. ๒๕๕๐ หัวหน้าส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลป่าฝางอำเภोजังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด
	พ.ศ. ๒๕๕๑ หัวหน้าส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์
ตำแหน่งปัจจุบัน	หัวหน้าส่วนการคลัง (เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี)
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสิมคุ้มใหม่ อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์