



**TAXPAYER'S SATISFACTION TOWARD COLLECTION BUILDING
AND LAND TAX OF PATHAIRIN SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, LAM PLAI MAT DISTRICT,
BURIRAM PROVINCE**

Pachraporn Janjamroen

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Economics Program in Political Economics and Governance**

July 2015

Copyright of Buriram Rajabhat University



ความพึงพอใจของผู้เสียหายที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรินทร์
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

ภัชราภรณ์ จันทร์จำเริญ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร

กรกฎาคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระของ
นางภัทรภรณ์ จันทร์จำเริญ เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์)
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิยา รักการศิลป์)
ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ จีวัฒนา)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครพนธ์ เนื้อไม้หอม)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)
วันที่..... เดือน 2? ปี 2558 พ.ศ.....

| | | | |
|-----------------------|---|---------------|--|
| ชื่อเรื่อง | ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ | | |
| ผู้วิจัย | ภัชราภรณ์ จันทร์จำเริญ | | |
| ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์ | ที่ปรึกษาหลัก | |
| | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยา รักการศิลป์ | ที่ปรึกษาร่วม | |
| ปริญญา | เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร | | |
| สถานศึกษา | มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปีที่พิมพ์ 2558 | | |

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ กลุ่มประชากรจำนวนทั้งหมด 168 คน โดยเป็นการจัดเก็บแบบ ร้อยเปอร์เซ็นต์ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะคือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9468 สถิติที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ได้ดังนี้คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน จำนวนมากที่สุดคือ สถานที่ชำระภาษีรวมอยู่กับส่วนงานอื่นทำให้เกิดความวุ่นวาย ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวนมากที่สุดคือ องค์การปกครองท้องถิ่นยังไม่มีบริการนอกเวลาราชการ

TITLE Taxpayer's Satisfaction toward Housing and Land Tax Collection Services of Pathairin Subdistrict Administrative Organization in Lam Plai Mat District, Buriram Province

AUTHOR Pachraporn Janjamroen

INDEPENDENT STUDY ADVISORS

Assistant Professor Dr. Preecha Panoram Major – Advisor
Assistant Professor Dr. Suriya Rakarnsil Co – advisor

DEGREE Master of Economics **MAJOR** Political Economics and Governance

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2015

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the taxpayer's satisfaction toward housing and land tax collection services provided by Pathairin Subdistrict Administrative Organization in Lam Plai Mat District, Buriram Province and to investigate problems and obstacles of the taxpayers. The samples were all 168 taxpayers. The study instrument was a 3 – part questionnaire, including check-list, 5 – rating scale and open form with the reliability of .9468. The statistics utilized in this study were percentage, mean and standard deviation. The results revealed that taxpayer's satisfaction toward housing and land tax collection service of Pathairin Subdistrict Administrative Organization both in overall and each aspect was at a moderate level. The service process was ranked first, followed by the personnel responsible for giving services, and venue for tax payment, respectively. The main problem raised by the taxpayers was that the venue for tax payment was merged with other sections and this caused the chaos. They also mentioned that the local administrative organization has provided services only at official and working hours.

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรีชา ปาโนรัมย์ ประธานกรรมการควบคุม การค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยา รักการศิลป์ กรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระที่ได้ ให้คำปรึกษา แนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ จีวัฒนา และ อาจารย์ ดร.อัครพลท์ เนื้อไม้หอม กรรมการสอบ การค้นคว้าอิสระ ตลอดจนบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้เอื้ออำนวยและประสานงานในการจัดทำ การค้นคว้า อิสระ

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ จีวัฒนา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นลินทิพย์ พิมพ์กัลล อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และ อาจารย์ ดร.กระพัน ศรีงาน อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่ได้กรุณา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ และแก้ไขเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ทรินทร์ปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลไผ่ทรินทร์ พนักงานส่วนตำบลไผ่ทรินทร์สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ทรินทร์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ตำบลไผ่ทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้อนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกและประสานงานในการแจกแบบสอบถาม และขอขอบคุณประชาชนทุกท่านที่ได้ เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามงานวิจัยและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ พ่อ แม่ สามี พี่น้อง และเพื่อน ที่ได้ให้การช่วยเหลือ สนับสนุนส่งเสริม และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงเกิดขึ้นจากการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็น เครื่องบูชาพระคุณ บิดา มารดา บุรพจารย์ คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่อบรมสั่งสอนให้ เกิดสติปัญญา ความรู้และวิชาการ ตลอดจนชี้นำคุณธรรมในการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

ภัชราภรณ์ จันทร์จำเริญ

สารบัญ(ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|-----------|
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย | |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 43 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล | 44 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 46 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 47 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 48 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 49 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 49 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 50 |
| 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย..... | 58 |
| วิธีดำเนินการวิจัย..... | 58 |
| สรุปผลของการวิจัย..... | 60 |
| อภิปรายผล..... | 60 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 63 |
| ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้..... | 63 |
| ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป..... | 64 |
| บรรณานุกรม | 65 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ | 70 |

สารบัญ(ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย..... | 71 |
| หนังสือขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัย | 74 |
| หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม..... | 75 |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | 76 |
| ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม | 83 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย..... | 86 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 2.1 อัตราอากรฆ่าสัตว์..... | 22 |
| 2.2 การวิเคราะห์ห้องค้ประกอบ..... | 39 |
| 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์..... | 44 |
| 4.1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเพศ..... | 50 |
| 4.2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ..... | 50 |
| 4.3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ..... | 51 |
| 4.4 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายได้ ต่อเดือน..... | 51 |
| 4.5 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามลำดับการศึกษา..... | 52 |
| 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหาย ต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ แยกเป็นรายด้าน..... | 52 |
| 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการ ให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวม และรายข้อ..... | 53 |
| 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหาย ต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ..... | 54 |
| 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้ บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ..... | 55 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 4.10 ความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ | 56 |
| 4.11 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ | 57 |

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

2.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย..... 42

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดเก็บภาษีอากรนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญของรัฐบาล เพื่อนำมาใช้ในการบริหารประเทศ และพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงความมั่นคงของประเทศ ซึ่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลคือ รายได้จากภาษีอากร นอกจากนี้รายได้จากภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือที่ส่งเสริม การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและดำเนินการตามนโยบายการคลัง เช่น การจัดสรรทรัพยากรของ สังคมให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด การกระจายรายได้และทรัพย์สินที่เป็นธรรมเพื่อ ความเสมอภาคในสังคม และการรักษาเสถียรภาพทางการเงินของประเทศ

การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาในขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินงาน ทั้งหมด โดยให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึง ผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่าง ประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง ความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบด้วย หลักความประหยัด ไม่ว่าจะเป็น การประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากรหรือประหยัดเวลา หลักความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ก็เป็นตัวชี้วัดการมีประสิทธิภาพหรือไม่ เพราะหากการดำเนินงานก่อให้เกิดความประหยัดทรัพยากร แต่ไม่ทันตามกำหนดเวลาก็ไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพ ความมีคุณภาพ จะต้องพิจารณาทั้งกระบวนการ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบจะต้องมีการคัดสรร และจะต้องมีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ จนได้ผลงานที่ดี แม้ว่ากระบวนการดำเนินงานจะประหยัดและรวดเร็วจะต้องไม่ทำให้คุณภาพ ของงานลดลง หากประหยัด รวดเร็ว แต่คุณภาพของงานลดลงก็ไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพ (ชากรมล เชื้อสุริยา, 2552 : 1)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการ แบ่งอำนาจ หน้าที่และการจัด โครงสร้างและที่มาของรายได้ คือ 1) ภาษีอากร ประกอบด้วย ภาษีที่ ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ อากรฆ่าสัตว์ 2) ภาษีที่ ท้องถิ่นมอบให้รัฐบาลจัดเก็บแทน ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต 3) ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วมอบให้ท้องถิ่นทั้งจำนวน ได้แก่ ภาษีสื้อเลื่อนและรถยนต์ 4) รายได้จาก

ทรัพย์สิน 5) รายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ 6) รายได้เบ็ดเตล็ด 7) เงินอุดหนุนจากหน่วยงานของรัฐบาล 8) เงินกู้ในปัจจุบันประกอบด้วยรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเองหรือจัดหาเอง รายได้จากภาษีอากรที่รัฐบาลแบ่งจัดสรรหรือจัดเก็บเพิ่มให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเงินอุดหนุนอื่น ๆ จากรัฐบาล (พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2542 : 56 – 63)

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับการกระจายอำนาจเพื่อให้มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การจัดเก็บภาษีอากรเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปดำเนินการพัฒนาส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคน พัฒนาสังคม หรือพัฒนาสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความเป็นอยู่ดีขึ้น แต่องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพจากการจัดเก็บภาษีจะเกิดขึ้นได้นั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อให้การจัดเก็บภาษีนั้นตรงตามเป้าหมายให้ได้มากที่สุด แต่ในการจัดเก็บภาษีทุกปีขององค์การบริหารส่วนตำบลได้เกิดปัญหา คือ ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เสียภาษีในการเข้ามาชำระภาษีภายใน องค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ต้องเร่งรัดการชำระภาษีและออกจัดเก็บเองนอกสถานที่โดยมีค่าปรับไม่ชำระภาษีภายในกำหนด ทำให้การจัดเก็บภาษียังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงพอ จากเอกสารรายงานประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ (2557 : 1) พบว่ามีปัญหา 3 ประการคือ 1) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 2) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ และ 3) ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ (เพ็ญญา ยนต์ชมพู. 2555 : 1) ปัญหาเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างมาก

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานจัดเก็บภาษีโดยตรง ได้ประสบปัญหานี้มาโดยตลอด จึงดำเนินการวิจัยความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบสภาพปัญหาในการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (อิริวัฒน์ ปิยะนันท์. 2553 : 7)

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- 1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 168 คน

กลุ่มตัวอย่าง ศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 168 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินทั้ง 3 ด้าน ปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัย กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในส่วนที่ดี หรือประทับใจ ของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย ลักษณะท่าทาง ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการ ความเป็นธรรมชาติไม่ถือปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการจัดเก็บ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน การประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีทราบ ความรวดเร็วในการให้บริการ คำชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และการใช้เวลาในการให้บริการ

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ การให้บริการน้ำดื่มแก่ผู้มารับบริการ มีป้ายบอกจุดบริการ

2. ผู้เสียภาษี หมายถึง ประชาชนผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินให้กับองค์การบริหาร ส่วนตำบลไทรินทร์

3. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง เงินภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ มีอำนาจหน้าที่จัดเก็บเอง

4. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอ ลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร
4. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. การวิเคราะห์องค์ประกอบ
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับของการให้บริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

โยธิน หนูแดง และคณะ (2552 : 14) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ได้แก่ การแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอหมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

รัตนา มันทาค (2549 : 8) ได้กล่าวไว้ถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่า มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

รัตนา มันทาค (2549 : 9) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536 : 11 – 14; อ้างถึงใน ปรานี อินทวงศ์. 2550 : 23) ได้เสนอหลักการ ให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

1. ชีตการคอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมี ลักษณะ ดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วการให้บริการ

ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ติดต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจ

เข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้

การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญที่สุดคือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกรักเคารพในสิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค

การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างกันทิวกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดการบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

7.2 การให้บริการต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

กล่าวโดยสรุปการพัฒนาในการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการ ที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ มุ่งที่จะส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความ เสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการ ได้รับบริการจากรัฐ

ปราณี อินทวงศ์ (2550 : 19) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่ บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำ ่ๆ หยุด ่ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการ ใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างกันบุคคลกลุ่มอื่น ่ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน
4. หลักความปลอดภัย บริการที่จัดมาใช้บริการต้องเป็นบริการที่มีความปลอดภัย ต่อผู้มาใช้บริการ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่น่าหนักและไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริหาร หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ฟิทซเจอร์ลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald & Durant. 1980 ; อ้างถึงใน เพ็ญพิรุณ คำภูษา. 2550 : 14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจาก การรับรู้ ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ประสิทธิภาพที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลทำได้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการ ได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านภาวะวิสัย ซึ่งเกิดจากการ ได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 15) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะ ของการให้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็วจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะที่รับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้น สำหรับประชาชนทั่วไปโดยให้เกิดความพึงพอใจระหว่างบริการที่มีอยู่กับการขอรับบริการ โดยเน้นที่ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการต่าง ๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความต้องการของคนส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันไปดังนี้

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจและสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

กฤษณาธิ์ รื่นรมย์ และคณะ (2548 : 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกจ้างหมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคนนั้น ๆ ในทางตรงกันข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 39) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบยินดีหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่คาดหวังไว้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้ายที่แสดงออกถึงความชอบยินดี หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ขึ้นอยู่ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติอยู่

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยา มนุษยนิยมเขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงจูงใจเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์มาสโลว์ มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจมาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกันได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการมีอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกันบางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขั้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นความสำคัญกล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

ทฤษฎีการจัดลำดับความต้องการพื้นฐานของ มาสโลว์ (Maslow, 1987 : 80 ; อ้างถึงใน รัศมีใจ่มุก พร้อมเพรียง, 2550 : 19) มี 5 ลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อนหนาว ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บรวมทั้งที่อยู่อาศัย เพื่อป้องกันแดดฝนลมอากาศร้อนหนาวและสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนจึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้ว ได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหารหรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้ อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้วมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่นต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่พี่น้องคนรักรักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้น ไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกายความปลอดภัยความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายหลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลงหันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการ ในขั้นนี้มักเกิดขึ้น ได้ยากเพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วนในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับและเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด การตอบคำถามเรื่องเป้าหมายและคุณค่าของชีวิตมนุษย์ตามแนวของจิตวิทยาแขนงมนุษยนิยม จึงทำให้เราได้เห็นคำตอบในอีกแง่มุมหนึ่ง

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน

จะเห็นว่านอกจากจะเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์แล้วความพึงพอใจในการทำงานยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ อีกหลายประการ

อังคณา ชันทะ (2546 : 25) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ

1. ลักษณะเฉพาะตัวหรือคุณสมบัติส่วนบุคคลเช่นความต้องการความสนใจค่านิยม
2. ลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงเช่นความยากง่ายของงานความน่าสนใจของงานความสำคัญของงาน ฯลฯ

3. องค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลเงื่อนไขบรรยากาศหรือสภาพการทำงาน นอกจากนั้นคอรแมน (Korman) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงาน (Korman. 1977. unpagged ; อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547 : 122) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

ส่วนมัมฟอร์ด (Mumford) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม (Mumford. 1972 : 4 – 5 ; อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547 : 123) ได้แก่

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ต (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) และฟีลเดอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัลเป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริการธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ ประเทศอังกฤษ

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการมองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ โครซีเออร์และโกลเนอร์ (Crozier & Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงานความพึงพอใจเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวีสต็อกของมหาวิทยาลัยลอนดอน ประเทศอังกฤษ

นอกจากนี้แล้วมัมฟอร์ด (Mumford) ยังแสดงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ว่า ในการศึกษาควรจะนำเอาแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วรวมเข้าด้วยกันด้วย ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้ เป็นเครื่องมือบ่งชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานได้

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 124 – 129) ได้กล่าวปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมี 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคลหมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุเวลาในการทำงาน เซาว์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน เช่น ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ เช่น ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสความก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

จากปัจจัยดังกล่าวมาข้างต้นล้วนแล้วเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานทั้งในด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องหาวิธีการกระตุ้นชักนำหรือปลุกเร้าให้บุคคลในองค์การให้แสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อันจะนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ความสัมฤทธิ์ผลดังกล่าวจะบังเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้บริหารองค์การเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานอย่างถูกต้อง

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปใน

กัตตาการจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือถูกค่าธรรมเนียมการจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบ การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มิลเลท (Millett, 1954 : 397 ; อ้างถึงใน ไพศาล ประไพเทพ, 2547 : 13 – 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของผู้ที่ได้รับการบริการที่มีต่อภาพรวมของโครงการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคหมายถึง ความยุติธรรมในการบริการรวมภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการกีดกันแบ่งแยกในการให้บริการ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอหมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องหมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้าหมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานหรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการให้ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

จากการประมวลกฎหมายรายได้อิงค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ที่ได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ความหมายของภาษีอากร

ปัจจุบันยังหาความหมายที่ครอบคลุมภาษีทุกประเภทอย่างสมบูรณ์ไม่ได้ นักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไปพยายามที่จะให้คำจำกัดความ หรือความหมายของคำว่าภาษีอากรไว้ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้
กรีกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2548 : 107 – 108) ได้สรุปความหมายของภาษีอากรไว้ดังนี้

1. การให้ความหมายในแนวของการบังคับการจัดเก็บ ซึ่งภาษีอากรในกรณีนี้หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร และนำมาใช้ประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทน โดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

2. การให้ความหมายในแนวของการเคลื่อนย้ายทรัพยากรระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ ในแนวนี้อธิบายว่าภาษี คือ เงินได้ทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

คุณลักษณะ ตรีชูธรรม (2549 : 1) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาษีอากร แยกเป็น 2 แนวทาง คือ

1. แนวทางที่หนึ่งอธิบายว่า ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากราษฎร เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์สังคมโดยรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทน โดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

2. แนวทางที่สองอธิบายว่า ภาษีอากร คือ เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

กิ่ง หวีเกษ (2555: 28) ได้ให้สรุปความหมายภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนหรือเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐบาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาษีอากรไม่จำเป็นต้องเป็นเงินตราเสมอไป แต่อาจอยู่ในรูปของการบริการหรือสิ่งของประชาชนจ่ายให้แก่รัฐบาลก็ได้

สรุป ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล อาจเป็นเงินได้หรือทรัพยากร ในรูปเงินตราหรือสินค้าและบริการ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนให้กับผู้เสียภาษีโดยตรง แต่จะเป็นลักษณะผลประโยชน์ตอบแทนในรูปสาธารณสมบัติเป็นส่วนรวม

วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร เพื่อใช้เป็นประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่ได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร หรืออีกความหมาย คือ เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่รัฐบาล ซึ่งในการจัดเก็บภาษีอากรมีวัตถุประสงค์ดังนี้

ศุภลักษณ์ ศรีติสุข (2547 : 5) กล่าวว่า การจัดเก็บภาษีมีวัตถุประสงค์หลักคือ การหารายได้ใช้จ่ายในกิจการของรัฐ การบริหารประเทศ รักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศ เพื่อความผาสุกและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเก็บภาษีอากร ดังนี้

1. เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น
2. เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ระบบภาษีอากรควบคุมการบริโภค การผลิต การดำเนินการ ทางธุรกิจบางชนิดมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจส่วนรวมได้ เช่น ไม่ต้องการให้ประชาชนบริโภคสุรา บุหรี่ หรือสินค้าฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ก็เก็บภาษีสินค้าเหล่านี้ในอัตราสูง หรือไม่เก็บภาษีอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง หรือเก็บภาษีสินค้าที่มีความจำเป็นในอัตราต่ำ เป็นต้น
3. เพื่อกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม นอกจากรัฐบาลจะเข้ามาแทรกการด้านรายจ่าย เช่น การอุดหนุน การโอนเงินต่าง ๆ การสร้างงานในชนบท ฯลฯ การจัดเก็บภาษีอากรเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการกระจายรายได้ด้วย เช่น ใช้วิธีอัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยในอัตราสูง ๆ เป็นต้น
4. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การรักษาเสถียรภาพทางด้านราคาสินค้าและการจ้างงานเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น การป้องกันภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลก็เพิ่มภาษีต่าง ๆ ให้สูงขึ้นเพื่อลดการใช้จ่าย ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ คนว่างงานมากรัฐบาลอาจลดภาษีต่าง ๆ ลงเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการจ้างงานมากขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษี คือ การหารายได้เพื่อใช้จ่ายในกิจการของรัฐบาล เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยสร้างความสงบสุขในชีวิตและทรัพย์สิน รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจให้กับประชาชนในประเทศ

แหล่งที่มาของรายได้ของรัฐบาลท้องถิ่นของประเทศ

มานิตย์ ผิวขาว (2549 : 1 – 3) โดยทั่วไปแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น โดยการจัดบริการสาธารณะพื้นฐานดังกล่าว ได้แก่ การจัดเก็บและกำจัดขยะสิ่งปฏิกูล การจัดทำท่อ

ระบายน้ำและบำบัดน้ำเสีย การสร้างและบำรุงรักษาถนนและทางเดินเท้า การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน การดำเนินงานต่าง ๆ เหล่านี้ ท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ จะมีแหล่งที่มาแตกต่างกัน

ส่วนประกอบของแหล่งที่มาของรายได้ของรัฐบาลท้องถิ่นของประเทศไทย

1. รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง (Local Levied Tax)

โดยทั่วไปแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีรายได้จากภาษีที่จัดเก็บจากฐานทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในเขตท้องถิ่นคนและค่าบริการที่เก็บจากผู้ใช้บริการสาธารณะที่ท้องถิ่นจัดให้มีขึ้น ดังนี้

1.1 รายได้จากภาษีอากร

1.1.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีโรงเรือนและที่ดินจัดเก็บตาม

พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475 มีสาระสำคัญ ดังนี้

1.1.1.1 ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษี ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ รวมถึง เครื่องจักรที่ใช้ผลิตสินค้าเพื่อการอุตสาหกรรม ซึ่งคิดตั้งเป็นส่วนควบของโรงเรือนนั้น

1.1.1.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่มีโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างให้เช่า หรือใช้โรงเรือนดังกล่าวเพื่อประกอบการค้า ประกอบการอุตสาหกรรม หรือใช้เป็น โกดังเก็บสินค้า แต่ถ้าที่ดินและ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ เป็นของคนละเจ้าของ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ มีหน้าที่เสียภาษีทั้งที่ดิน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

1.1.1.3 ฐานภาษี คือ ค่ารายปี ซึ่งเป็นค่าเช่าที่สมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ กรณีที่ทรัพย์สินให้เช่า กฎหมายให้ถือว่าค่าเช่านั้นคือ ค่ารายปี แต่ถ้าเป็นกรณีที่มีเหตุอันสมควรที่ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าค่าเช่านั้นมีจำนวนเงินอันสมควรที่จะให้เช่า หรือกรณีหากค่าเช่าไม่ได้ เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สินดำเนินกิจการเอง หรือด้วยเหตุประการอื่น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจกำหนดค่ารายปีได้ โดยคำนึงถึงลักษณะของทรัพย์สิน ขนาดพื้นที่ ทำเลที่ตั้ง และบริการสาธารณะที่ทรัพย์สินนั้น ได้รับประโยชน์ อัตราภาษี ร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี ทรัพย์สินที่ได้รับยกเว้นภาษี ได้แก่ พระราชวัง ทรัพย์สินของรัฐ ทรัพย์สินของการรถไฟ ทรัพย์สินของการท่าเรือ ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะ โรงเรียนสาธารณะ ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดวางไว้ตลอดปี โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออยู่อาศัยเอง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่เจ้าของอยู่เอง และพื้นที่ที่เป็น

บริเวณต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ที่ใช้ประโยชน์โดยตรงของรัฐวิสาหกิจนั้น ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

1.1.2 ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีบำรุงท้องที่จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 มีสาระสำคัญดังนี้

1.1.2.1 ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษี จัดเก็บจากที่ดินที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ที่ดินซึ่งเป็นที่ตั้งโรงเรือนปิดวาง ที่ดินที่มีได้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ เช่น ที่ดินที่ใช้ทำการค้าการอุตสาหกรรม ที่ทำการเกษตรกรรม ซึ่งไม่มีโรงเรือนตั้งอยู่และที่ดินว่างเปล่า ซึ่งมีได้ใช้ประโยชน์ตามควรแก่สภาพที่ดิน

1.1.2.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของที่ดินซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน และกรณีที่มีการโอนกรรมสิทธิ์หรือโอนสิทธิครอบครองในที่ดินให้ผู้รับโอน มีหน้าที่ร่วมกับเจ้าของที่ดินเดิมเสียภาษีบำรุงท้องที่ ก้างชำระไม่เกินห้าปี รวมทั้งปีสุดท้ายที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของที่ดิน

1.1.2.3 ฐานภาษี คือ ราคาปานกลางของที่ดิน ซึ่งตีราคาโดยคณะกรรมการในแต่ละท้องถิ่น โดยคณะกรรมการจะตีราคาปานกลางทุกรอบระยะเวลา 4 ปี การตีราคาทุกรอบระยะเวลา 4 ปีดังกล่าว จะใช้เป็นราคาปานกลางได้ทุกปี สำหรับรอบระยะเวลาสี่ปี นั้น หลักเกณฑ์การตีราคา คือให้นำราคาที่ดินในหน่วยที่จะทำการตีราคา ซึ่งซื้อขายกันโดยสุจริต ครั้งสุดท้ายไม่น้อยกว่า 3 ราย ในระยะเวลาไม่เกินหนึ่งปี มาคำนวณถัวเฉลี่ยเป็นราคากลาง โดยไม่ให้รวมราคาโรงเรือนสิ่งปลูกสร้างหรือสิ่งเพาะปลูกเข้าด้วย ถ้าไม่มีราคาซื้อขายให้นำราคาปานกลางที่คำนวณจากราคาซื้อขายในหน่วยใกล้เคียงที่มีสภาพทำเลคล้ายคลึงกันมาเป็นราคาปานกลางของที่ดิน ถ้าไม่อาจนำราคาปานกลางมาเทียบเคียงได้ให้กำหนดราคาปานกลางของที่ดิน โดยถือเกณฑ์อย่างอื่นอันอาจแสดงราคาตลาดของที่ดิน โดยเฉลี่ยได้

ปัจจุบันราคากลางของที่ดินที่ใช้เป็นฐานในการประเมินภาษีเป็นราคากลางของปี พ.ศ. 2521 – 2524 ซึ่งมีมูลค่าต่ำมาก ไม่สอดคล้องกับราคาการซื้อขายที่ดินในปัจจุบัน ด้วยสาเหตุนี้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้น้อยกว่าที่ควรจะเป็น อัตราภาษี ผู้เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใดต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้นจากราคาปานกลางของที่ดิน ตามบัญชีอัตราภาษีซึ่งกำหนดไว้ 34 ชั้น

1.2 ภาษีบำรุงท้องที่จากยาสูบและน้ำมัน

สถานบริการน้ำมันซึ่งจำหน่ายปลีกน้ำมันเบนซินและน้ำมันคล้ายกับน้ำมันดีเซลหรือน้ำมันที่คล้ายกันร้านค้าที่ได้รับอนุญาตหรือนำออกแสดงเพื่อขายยาสูบชนิดบุหรี่หรือซิการ์ หรือบุหรี่ซิการ์ ประเภทขายครั้งละไม่เกิน 1,000 มวน (ประเภท 3) ตาม พ.ร.บ.ยาสูบ

พ.ศ. 2509 และร้านค้าที่ได้รับใบอนุญาตขายหรือนำออกแสดงเพื่อขายยาสูบหรือซิการ์เรต หรือ บุหรี่ซิการ์ ประเภทไม่จำกัดจำนวน (ประเภท 1) และขายครั้งละไม่เกิน 20,000 มวน (ประเภท 2) ตาม พ.ร.บ.ยาสูบ พ.ศ.2509 ซึ่งขายครั้งละไม่เกิน 1,000 มวน จำนวนอัตราที่เรียกเก็บน้ำมันเบนซิน และน้ำมันที่คล้ายน้ำมันดีเซล และน้ำมันที่คล้ายกันอัตราลิตรละ 4.45 สตางค์ ยาสูบชนิดบุหรี่ ซิการ์เรต และบุหรี่ยี่ห้อ อัตรามวนละ 9.30 สตางค์

1.3 ภาษีบำรุงท้องถิ่นที่เก็บจากสถานค้าปลีกน้ำมัน

ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานครและกฎหมาย ว่าด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนดให้กรุงเทพมหานครและองค์การบริหารส่วนจังหวัด มี อำนาจการจัดเก็บภาษีบำรุงกรุงเทพมหานคร และภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถาน ค้าปลีกน้ำมันในเขต กทม. และ องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยให้เก็บจากน้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล และก๊าซปิโตรเลียมเพิ่มได้ไม่เกินลิตรละ 5 สตางค์ ภาษีบำรุงท้องถิ่นที่เก็บจากสถานค้าปลีก ยาสูบ กฎหมายว่าด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้อำนาจ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ออกข้อบัญญัติ จัดเก็บภาษีบำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัด จากร้านค้าปลีกยาสูบที่ตั้งอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วน จังหวัด ได้ไม่เกินมวนละ 5 สตางค์ (ซองละ 1 บาท) ค่าธรรมเนียมบำรุงท้องถิ่นที่เก็บจากผู้เข้าพัก โรงแรม กฎหมายว่าด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้อำนาจ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ออกข้อบัญญัติจัดเก็บค่าธรรมเนียม บำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัด จากผู้พักในโรงแรมตาม กฎหมายว่าด้วย โรงแรม ตามหลักเกณฑ์วิธีการและอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงนอกจากที่ กล่าวมาข้างต้น ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีอื่น ๆ ได้เองอีก เช่น ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ผลประ โยชน์ จากการฆ่าสัตว์และอากรรังนกนางแอ่น (มานิตย์ ผิวขาว. 2549 : 3 - 4)

1.4 ภาษีป้าย ภาษีป้ายจัดเก็บตาม พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 มีสาระสำคัญ ดังนี้

1.4.1 ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษี จัดเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมาย ที่ใช้ประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่นเพื่อหา รายได้ ไม่ว่าจะ ได้แสดงหรือ โฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

1.4.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของป้าย ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีป้ายตาม แบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดในเดือนมีนาคมของปี

ในกรณีที่ปรากฏแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ว่า ไม่มีผู้ขึ้นแบบแสดงรายการสำหรับ ภาษีป้ายใด เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้น ได้ ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้น

เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายนั้น ถ้าหาตัวผู้ครอบครองไม่ได้ ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบอาคาร หรือ ที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

1.4.3 อัตราภาษี

1.4.3.1 ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน ให้คิดอัตรา 3 บาท ต่อห้าร้อยตาราง เซนติเมตร

1.4.3.2 ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ ให้คิดอัตรา 20 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตรและหรือปนกับภาพและหรือเครื่องหมายอื่น

1.4.3.3 ป้ายดังต่อไปนี้ ให้คิดอัตรา 40 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

- 1) ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมียภาพ หรือเครื่องหมายใดหรือไม่
- 2) ป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วน หรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษร

ต่างประเทศ

1.4.3.4 ป้ายตาม ข้อ 1,2 หรือ ข้อ 3 ซึ่งมีข้อความ เครื่องหมาย หรือภาพที่ เคลื่อนที่หรือเปลี่ยนเป็นข้อความเครื่องหมายหรือภาพอื่นได้ โดยเครื่องจักรกลหรือโดยวิธีใด ๆ ให้ คิดอัตราภาษีตามจำนวนข้อความ เครื่องหมายหรือภาพ หรือตามระยะเวลาที่ข้อความ เครื่องหมาย หรือภาพปรากฏอยู่ในป้าย ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง ถ้ายังไม่ได้ออก กฎกระทรวงให้คิดอัตราภาษีตามบัญชีอัตราภาษีป้ายนี้

1.4.3.5 ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขตามมาตรา 14 ข้อ 3 ให้คิดอัตราตาม ข้อ 1, 2 หรือ ข้อ 3 แล้วแต่กรณีและให้เสียเฉพาะจำนวนเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น

1.4.3.6 พื้นที่ยกของป้ายไม่ว่าจะมีรูปร่างหรือลักษณะอย่างไร ให้คำนวณดังนี้

- 1) ถ้าเป็นป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ ให้เอาส่วนที่กว้างที่สุดคูณด้วย ส่วนที่ยาวที่สุดของขอบเขตป้ายเป็นตารางเซนติเมตร

- 2) ถ้าเป็นป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ ให้ถือว่าตัวอักษร ภาพหรือ เครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตสำหรับกำหนดส่วนกว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วคำนวณตามข้อ 6.1

1.4.3.7 ป้ายตาม ข้อ 1, 2, 3 หรือข้อ 4 เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว

- 1) ถ้ามีเศษเกินกึ่งหนึ่งของห้าร้อยตารางเซนติเมตร ให้นับเป็น ห้าร้อยตารางเซนติเมตร ถ้าไม่เกินกึ่งหนึ่งให้ปัดทิ้ง
- 2) ถ้ามีอัตราที่ต้องเสียภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้เสียภาษีป้าย ละ 200 บาททรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษี ได้แก่ ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพ ป้ายที่แสดงไว้ ที่สินค้า ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์ ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการที่ไม่เกินกำหนดใน กฎกระทรวง ป้ายส่วนราชการ ป้าย ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคาร

สงครามห้ำ ฆาตกรเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ และบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
 ป้ายโรงเรียนเอกชนที่แสดงบริเวณของ โรงเรียน ป้ายของผู้ประกอบการเกษตร ซึ่งค่าผลผลิตของคน
 ป้ายของวัด ป้ายของสมาคม

1.5 อกรฆ่าสัตว์อกรฆ่าสัตว์จัดเก็บตาม พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์
 และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535 มีสาระสำคัญ ดังนี้

1.5.1 ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษี คือ โค กระบือ แพะ แกะ สุกร และสัตว์อื่น
 ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.5.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ ผู้ที่มีความประสงค์จะฆ่า โค กระบือ แพะ แกะ
 สุกร และสัตว์อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ให้แจ้งจำนวนสัตว์ที่จะฆ่า วันและเวลาที่จะ
 ดำเนินการฆ่าและชื่อของ โรงฆ่าสัตว์ ตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดอัตราภาษี อัตราการ
 ฆ่าสัตว์ แสดงได้ดังตารางที่ 2.1 (พระราชบัญญัติการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535 : 100)

ตาราง 2.1 อัตราการฆ่าสัตว์

| ประเภท | อัตราภาษี / ตัว |
|----------------------------------|-----------------|
| โค | 12 บาท |
| กระบือ | 15 บาท |
| สุกร | 10 บาท |
| สุกรน้ำหนักต่ำกว่า 22.5 กิโลกรัม | 5 บาท |
| แพะ หรือ แกะ | 4 บาท |
| สัตว์อื่นตามกฎกระทรวง | 4 บาท |

1.6 อกรรั้งนกอีแอ่น อกรรั้งนกอีแอ่นจัดเก็บตาม พระราชบัญญัติรั้งนกอีแอ่น
 พ.ศ. 2540 ใช้บังคับในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดพัทลุง
 จังหวัดกระบี่ จังหวัดตรัง จังหวัดพังงา จังหวัดสตูล และจังหวัดตราด มีสาระสำคัญ ดังนี้

1.6.1 ทรัพย์สินที่จัดเก็บภาษี คือ รั้งนกอีแอ่นชนิดที่ใช้กินรัง

1.6.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ ผู้ได้รับสัมปทาน ซึ่งแต่ละจังหวัดทำได้โดย
 การประมูลเงินอกรตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ผู้ว่าราชการจังหวัด โดยความเห็นชอบของ
 คณะกรรมการประกาศกำหนด อัตราภาษี ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ผู้ว่าราชการจังหวัด
 โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการประกาศกำหนด

2. รายได้ที่มีใช้ภาษีอากร

รายได้ที่มีใช้ภาษี เช่น ค่าธรรมเนียมกำจัดขยะมูลฝอยและปฏิภูล ค่าใบอนุญาตก่อสร้างและปรับปรุงอาคารตามกฎหมายควบคุมอาคาร เป็นต้น (มานิตย์ ผิวขาว. 2549 : 5 – 6)

อนึ่ง กรณีที่จังหวัดใดมีสภาพค้ำบลที่ยังไม่ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมข้างต้น เป็นอำนาจของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งดูแลสภาพค้ำบลเหล่านั้น

ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐบาลจัดเก็บเพิ่มเติม (Surcharge) เป็นการจัดเก็บบนฐานภาษีของรัฐบาลกลางแล้วนำมาจัดเก็บให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

2.1 ภาษีมูลค่าเพิ่ม ท้องถิ่นจะมอบอำนาจให้หน่วยงานของรัฐบาลกลาง คือ กรมสรรพากร ซึ่งจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มอยู่แล้ว จัดเก็บเพิ่มให้ (Picky Back) โดยท้องถิ่นยอมให้กรมสรรพากรหักค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีร้อยละ 3 ทั้งนี้ภาษีมูลค่าเพิ่มที่ประชาชนเสียร้อยละ 7 นั้นเป็นการจัดเก็บให้รัฐบาลตามประมวลรัษฎากรในอัตราร้อยละ 6.3 และเก็บเพิ่มให้ท้องถิ่นในอัตราร้อยละ 0.7 (อัตรา 1 ใน 9 ของอัตราตามประมวลรัษฎากร)

2.2 ภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นการจัดเก็บภาษีจากการบริ โภค บริการของธุรกิจ ในภาคการเงิน ได้แก่ ธนาคาร โรงแรม และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นการค้าหรือหากำไร โดยท้องถิ่นมอบอำนาจให้กรมสรรพากรจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะเพิ่มเติมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร้อยละ 10 ทั้งนี้กรมสรรพากรสามารถหักค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีได้ในอัตราร้อยละ 3

2.3 ภาษีสุราและภาษีสรรพสามิต ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุราและกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิตให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ กำหนดให้กรมสรรพสามิต ซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตจัดเก็บภาษีสุราและภาษีสรรพสามิตเพิ่มเติมเป็นราย ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ในอัตราร้อยละ 10 ของภาษีที่จัดเก็บให้รัฐบาล โดยกรมสรรพสามิตหักค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีได้ในอัตราร้อยละ 5

2.4 ภาษีการพนัน ตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน กำหนดให้กรมตำรวจจัดเก็บภาษีการพนันจากการเล่น โดแคโดเซเซอร์สวิปและนู้คเมกิ้งในสนามม้า อีกร้อยละ 2.5 ของอัตราที่จัดเก็บให้รัฐ โดยให้หักค่าใช้จ่ายไว้ร้อยละ 5 ของภาษีก่อนนำส่งท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งสนามม้านั้น

2.5 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายท้องถิ่นกำหนดให้ผู้ขอใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนันต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเป็นรายได้ท้องถิ่น รายได้แก่ท้องถิ่นอีกร้อยละ 10 โดยให้หน่วยจัดเก็บหักค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บร้อยละ 3 ของภาษีก่อนนำส่งท้องถิ่นที่มีการขออนุญาตเล่นการพนันนั้น

2.6 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ตามกฎหมายท้องถิ่นกำหนดให้ผู้ขอใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเป็นรายได้แก่ท้องถิ่นอีกร้อยละ 10 โดยให้หักค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บร้อยละ 3 ของภาษีก่อนนำส่งท้องถิ่นที่มีการขออนุญาตนั้น

รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วมอบให้เป็นรายได้ของท้องถิ่นทั้งจำนวน (Revenue Transfer)

2.7 ภาษีค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อนกำหนดให้จัดสรรรายได้จากรถประเภทต่าง ๆ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง คือ กรณีรายได้ส่วนที่จัดเก็บได้ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นรายได้ของกรุงเทพมหานคร ส่วนที่จัดเก็บในเขตจังหวัดอื่นให้จังหวัดจัดสรรแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนั้นตามสัดส่วน เทศบาล : องค์การบริหารส่วนจังหวัด : องค์การบริหารส่วนตำบลเท่ากับ 70 : 20 : 10 ในกรณีที่จังหวัดใดที่เทศบาลหรือสุขาภิบาลมากกว่า 1 แห่งให้เฉลี่ยส่วนแบ่งเท่า ๆ กันในแต่ละกลุ่ม เช่น มีเทศบาล 7 แห่ง เทศบาลแต่ละแห่งจะได้ส่วนแบ่งเพียงร้อยละ 10

2.8 ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ เงินค่าธรรมเนียมการสิทธิและนิติกรรมที่เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุดที่จัดเก็บในเขตเทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษไม่เต็มพื้นที่จังหวัดใด ให้กรมที่ดินนำส่งเป็นรายได้ให้แก่เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษไม่เต็มพื้นที่จังหวัดนั้น

รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Revenue Sharing)

2.9 ภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 กำหนดให้แบ่งภาษีมูลค่าเพิ่มส่วนที่กรมสรรพากรจัดเก็บตามประมวลรัษฎากร (อัตราร้อยละ 6.3) ในแต่ละจังหวัดให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดนั้นในอัตราร้อยละ 5 (มานิตย์ ผิวขาว. 2549 : 6 – 7)

2.10 ค่าภาคหลวงแร่ ตามกฎหมายว่าด้วยสภาพแร่และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้แบ่งค่าภาคหลวงแร่ที่กรมทรัพยากรธรณีเก็บในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 30 เป็นรายได้ให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามกฎหมายว่าด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้แบ่งค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ในเขตจังหวัดร้อยละ 20 เป็นรายได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นอีกด้วย

2.11 ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ตามกฎหมายว่าด้วยสภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้แบ่งค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่กรมทรัพยากรธรณีเก็บในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 20 เป็นรายได้ให้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามกฎหมายว่าด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้แบ่งค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ในเขตจังหวัด ร้อยละ 30 เป็นรายได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นอีกด้วย

2.12 ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อกรการประมง ค่าภาคหลวงไม้ ตามกฎหมายว่าด้วยสภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล เงินอากรประทานบัตรและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ที่เก็บในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบล

2.13 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ ตามกฎหมายว่าด้วยสภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้แบ่งเงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแก่องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกระทรวง

3. รายได้อื่น ๆ

3.1 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้ท้องถิ่นดำเนินการ

3.2 รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

4. เงินอุดหนุนรัฐ

รัฐบาลได้จัดสรรเงินอุดหนุนให้ท้องถิ่นผ่านทางกระทรวงมหาดไทยเป็นประจำทุกปี โดยทั่วไปแล้วเงินอุดหนุนดังกล่าวแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

4.1 เงินอุดหนุนทั่วไป เป็นเงินอุดหนุนที่รัฐให้เพื่อช่วยพยุงฐานะรายได้ของท้องถิ่นให้เพียงพอต่อการบริหารทั่วไป

4.2 เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เป็นเงินอุดหนุนเพื่อใช้ดำเนินการตาม โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจขั้นพื้นฐาน

รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่เป็นนิติบุคคล เป็นหน่วยงานที่การปกครองด้วยตนเอง มีนโยบายเป็นของตนเองและมีรายได้และงบประมาณเป็นของตนเอง

โกวิท พวงงาม (2549 : 40) กล่าวว่า เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่ต้องทำหน้าที่พัฒนาพื้นที่ในตำบลให้เจริญ ตามรายได้และงบประมาณในตำบล นอกจากนี้ยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นที่เกิดจากการฆ่าสัตว์ ซึ่งแต่เดิมองค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บให้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่ารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหลายทาง ซึ่งแบ่งเป็นหมวดได้ ดังนี้

1. ภาษีอากรและค่าธรรมเนียม
 - 1.1 ภาษีบำรุงท้องที่
 - 1.2 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
 - 1.3 ภาษีป้าย
 - 1.4 อากรฆ่าสัตว์ และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากสัตว์
 - 1.5 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ล้อเลื่อน
 - 1.6 ภาษีธุรกิจเฉพาะ
 - 1.7 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
 - 1.8 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน
 - 1.9 อากรรังนกนางแอ่น
 - 1.10 ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล
 - 1.11 อากรประทานบัตร ใบอนุญาตและอาชญาบัตรการประมง
 - 1.12 ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้
 - 1.13 ค่าธรรมเนียมและจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน
 - 1.14 ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม
 - 1.15 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่
 - 1.16 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ
 - 1.17 ภาษีมูลค่าเพิ่ม
 - 1.18 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่กฎหมายกำหนด
2. เงินอุดหนุนรัฐบาล
3. รายได้ทรัพย์สินและรายได้ประเภทอื่น ๆ
 - 3.1 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3.2 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3.3 รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3.4 เงินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีผู้ทูลให้

3.5 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้

3.6 รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

4. เงินกู้

4.1 กู้จาก กระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคล

4.2 การกู้ตาม ข้อ 4.1 กระทำได้เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

4.3 การกู้ต้องปฏิบัติตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย

5. แหล่งที่มาของรายได้องค์การบริหารส่วนตำบล

5.1 รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีอากรต่าง ๆ ได้แก่

5.1.1 ภาษีบำรุงท้องที่

5.1.2 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

5.1.3 ภาษีป้าย

5.1.4 อากรฆ่าสัตว์

5.2 รายได้ที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น และให้้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับทั้งจำนวน เมื่อมีการจัดเก็บในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่

5.2.1 เงินอากรตามกฎหมายว่าด้วยรังนกนางแอ่น

5.2.2 ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล

5.2.3 เงินอากรประทานบัตรใบอนุญาต และอาชญาบัตรตามกฎหมายว่า

ด้วยการประมง

5.2.4 ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้

5.2.5 ค่าธรรมเนียมและจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวล

กฎหมายที่ดิน

5.3 รายได้ที่ได้รับการจัดสรรให้เมื่อมีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

5.3.1 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน อากรเมื่อจัดเก็บได้ในจังหวัดจัดสรรให้้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่บัญญัติไว้ กฎหมายว่าด้วยการนั้น (พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พระราชบัญญัติรถยนต์)

5.3.2 ค่าภาคหลวงแร่และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เมื่อจัดเก็บได้ใน้องค์การบริหารส่วนตำบลใดให้จัดสรรให้้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในกระทรวงมหาดไทย

5.3.3 เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ เมื่อจัดเก็บได้ใน องค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้แบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กำหนดไว้ในกระทรวงมหาดไทย

5.4 รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องออกข้อบัญญัติตำบลเพื่อจัดเก็บ เพิ่มขึ้นตามกฎหมายนั้น เป็นรายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจออกข้อบัญญัติเพื่อเก็บ ภาษีอากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น อัตราที่เรียกเก็บตามบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยการนั้น

6. รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 6.1 เงินเดือน
- 6.2 ค่าจ้าง
- 6.3 เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ
- 6.4 ค่าใช้สอย
- 6.5 ค่าวัสดุ
- 6.6 ค่าครุภัณฑ์
- 6.7 ค่าที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง
- 6.8 ค่าสาธารณูปโภค
- 6.9 เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น ๆ
- 6.10 รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่กฎหมายหรือระเบียบของกระทรวง มหาดไทยกำหนดไว้

7. การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

- 7.1 นายอำเภอกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไป ตามกฎหมาย
- 7.2 ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้หากมี การกระทำเป็นการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ของสมาชิกองค์การ บริหารส่วนตำบล
- 7.3 ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ผู้บริหารทั้งคณะหรือบางคนพ้นจากตำแหน่ง เมื่อเห็นว่ามี การกระทำฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหลายทาง คือ รัฐบาลจัดสรรให้ตามสัดส่วนที่ได้กำหนดไว้ในกระทรวงมหาดไทย เงินอุดหนุน รัฐบาล จัดเก็บให้ และการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนตำบล

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัย ขอกล่าวถึงบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์โดยสังเขป ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์. 2556 : 2 – 15)

ตำบลไทรินทร์ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลลงวันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2539 ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 113 ตอน 59ง. ลงวันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2539

วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์

องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) เพื่อเป็นสภาพการณ์ในอุดมคติซึ่งเป็นจุดหมายและปรารถนาคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นหรือบรรลุผลในอนาคตข้างหน้า องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางที่มีประชากรส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ไม่หนาแน่นและเป็นสังคมชนบทที่สงบสุข ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร โดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตและผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ ดังนี้ “ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนอยู่ดีมีสุข เศรษฐกิจแบบพอเพียง บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล”

ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

แนวทางที่ 1 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

แนวทางที่ 2 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมสนับสนุนการประสานงานกับส่วนราชการ องค์กรอื่น ๆ

แบบบูรณาการ

แนวทางที่ 4 พัฒนาขีดความสามารถการทำงานของบุคลากรให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แนวทางที่ 5 พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ

แนวทางที่ 6 ส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน

แนวทางที่ 1 ก่อสร้าง พัฒนา ปรับปรุง ซ่อมแซม ถนน ร่องระบายน้ำ ท่อส่งน้ำ

แนวทางที่ 2 พัฒนาปรับปรุงซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำ

แนวทางที่ 3 พัฒนาปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน

แนวทางที่ 4 ขยายเขตบริการไฟฟ้าในครัวเรือนและไฟฟ้าสาธารณะ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมสนับสนุนงานด้านสาธารณสุข สุขภาวะชุมชนและสุขภาพอนามัย ของประชาชน

แนวทางที่ 2 สนับสนุนและส่งเสริมสวัสดิภาพและสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เด็ก เยาวชน และผู้ด้อยโอกาส

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาทุกระดับทั้งในและนอกระบบ

แนวทางที่ 2 สนับสนุน ทุนการศึกษา วัสดุอุปกรณ์การศึกษาและสื่อการเรียนการสอนในการศึกษาทุกระดับ

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมสนับสนุน การอนุรักษ์ สืบสานขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ของท้องถิ่น

แนวทางที่ 4 สนับสนุนการจัดการแข่งขันกีฬาและนันทนาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมสนับสนุนหลักเศรษฐกิจพอเพียง

แนวทางที่ 2 ส่งเสริมสนับสนุนจัดตั้งกองทุนส่งเสริมพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน

แนวทางที่ 3 พัฒนาส่งเสริมสนับสนุนการเพิ่มมูลค่าผลผลิต ผลิตภัณฑ์ชุมชน สินค้าทางการเกษตรและอื่น ๆ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมการอนุรักษ์ ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางที่ 2 การจัดการสิ่งแวดล้อมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

แนวทางที่ 3 การป้องกันและควบคุมมลพิษ

ปัจจุบัน อาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ตั้งอยู่ที่บ้านสีชวา หมู่ที่ 7 ถนนสายลำปลายมาศ-หนองกี่ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

สภาพทั่วไป

1. ที่ตั้ง

ตำบลไทรินทร์เป็น 1 ใน 16 ตำบลของ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอลำปลายมาศ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ประมาณ 10 กิโลเมตร

2. อาณาเขตติดต่อดำบลใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือติดต่อดำบลหนองกะทิง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
 ทิศใต้ติดต่อดำบลไทยสามัคคี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
 ทิศตะวันออกติดต่อดำบลหนองกะทิงและตำบลโลกกลาง อำเภอลำปลายมาศ
 จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลไทยสามัคคี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
 และตำบลแสนสุข อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

3. เนื้อที่ตำบลไพทรินทร์ มีเนื้อที่ประมาณ 34,687.50 ไร่ หรือประมาณ 55.50 ตาราง
 กิโลเมตร

4. ลักษณะภูมิประเทศตำบลไพทรินทร์ มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง มีลำห้วย
 ไหลผ่านตอนกลางของพื้นที่ เรียกว่า ลำห้วยลำโรง พื้นที่ด้านทิศตะวันตกจะสูงกว่าด้านทิศตะวันออก
 เล็กน้อย

5. จำนวนหมู่บ้านตำบลไพทรินทร์มีจำนวน 19 หมู่บ้าน เป็นหมู่บ้านในเขตองค์การบริหาร
 ส่วนตำบลเต็มทั้งพื้นที่ทุกหมู่บ้าน

6. จำนวนประชากรตำบลไพทรินทร์ มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 10,216 คน
 แยกเป็นชาย 5,107 คน หญิง 5,109 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,384 ครัวเรือน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1. การคมนาคม

การคมนาคมในเขตตำบลไพทรินทร์มีเส้นทางการคมนาคมติดต่อดำบลอำเภอและ
 จังหวัดใกล้เคียง ซึ่ง นับได้ว่าเป็นเส้นทางการคมนาคมที่สามารถสัญจรไปมาได้สะดวก ดังนี้

1.1 ถนนสาย องค์การบริหารส่วนตำบลไพทรินทร์ – อำเภอหนองกี่ จังหวัด
 บุรีรัมย์ ระยะทาง 50 กิโลเมตร

1.2 ถนนสาย องค์การบริหารส่วนตำบลไพทรินทร์ – อำเภอลำปลายมาศ จังหวัด
 บุรีรัมย์ ระยะทาง 10 กิโลเมตร

1.3 ถนนสาย องค์การบริหารส่วนตำบลไพทรินทร์ – จังหวัดบุรีรัมย์ ระยะทาง
 40 กิโลเมตร

1.4 ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2166 โดยผ่านหมู่ที่ 6,13,4,17,7 ไปสู่เส้นทาง
 หลักทางหลวงหมายเลข 226 ซึ่งอยู่ในเขตตำบลหนองกะทิง

1.5 ถนน รพช. หมายเลข บร 4069 โดยผ่านหมู่ที่ 6 เข้าเชื่อมทางหลวงแผ่นดิน
 หมายเลข 2166

1.6 ถนน รพช. ภายในหมู่บ้าน หมู่ที่ 1,2,5,9

1.7 ถนน รพช.หมายเลข บร.3258 โดยผ่านหมู่ที่ 5,14,18,19,3,16,11,15,10,12

เชื่อมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2166 ไปยังหมู่ที่ 7

1.8 ถนน คสล. จากหมู่ที่ 19 เชื่อมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2166 ไปยังหมู่ที่ 6

1.9 ถนน คสล. ถนนหินคลุก และถนนลูกรังในหมู่บ้าน และที่เชื่อมระหว่าง

หมู่บ้าน

2. การประปา

ตำบลผไทรินทร์ มีแหล่งผลิตน้ำประปาผิวดินบริการประชาชนในเขตตำบล จำนวน 14 แห่ง และในปั้บประมาณต่อ ๆ ไป คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ จะดำเนินการขยายบริการให้ประชาชนได้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

3. การไฟฟ้า

ประชาชนในเขตตำบลผไทรินทร์มีไฟฟ้าใช้ทุกหลังคาเรือน

ด้านเศรษฐกิจ

1. โครงสร้างทางเศรษฐกิจ / รายได้ประชากร

1.1 ด้านเกษตรกรรม ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร เช่น ปลูกข้าว อ้อย มันสำปะหลังและเลี้ยงสัตว์

1.2 การพาณิชย์กรรม / การบริการ

1.2.1 สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 8 แห่ง

1.2.2 ร้านขายของชำเบ็ดเตล็ด จำนวน 83 แห่ง

1.2.3 ร้านค้าชุมชน จำนวน 8 แห่ง

1.3 การอุตสาหกรรม

1.3.1 โรงงานผลิตน้ำแข็ง จำนวน 1 แห่ง

1.3.2 โรงงานผลิตน้ำดื่ม จำนวน 2 แห่ง

1.3.3 โรงสีข้าวขนาดกลางและเล็ก จำนวน 38 แห่ง

1.3.4 กลุ่มอาชีพชุมชน จำนวน 3 กลุ่ม

1.4 การปลูสัตว์

1.4.1 ฟาร์มเลี้ยงสุกร / เลี้ยงไก่ / เลี้ยงเป็ด จำนวน 10 แห่ง

ด้านสังคม

1. ศาสนาประชาชนในเขตตำบลผไทรินทร์ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัดจำนวน 7 แห่ง

2. การศึกษาในตำบลผไทรินทร์มีโรงเรียน จำนวน 6 แห่ง เป็นโรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 2 แห่ง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 และศูนย์เด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จำนวน 1 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเล็กลงค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์จำนวน 1 แห่ง

3. สาธารณสุข ตำบลผไทรินทร์มีโรงพยาบาลศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 2 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ 19 และหมู่ 17

4. แหล่งน้ำ

- 4.1 ลำห้วย จำนวน 1 สาย
- 4.2 สระน้ำขนาดใหญ่ จำนวน 16 แห่ง
- 4.3 หนองน้ำ จำนวน 13 แห่ง
- 4.4 ฝาย/ทำนบกั้นน้ำ จำนวน 1 แห่ง
- 4.5 ประปาหมู่บ้าน จำนวน 18 แห่ง

ด้านการเมือง - การบริหาร

1. ฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ประกอบด้วย

- 1.1 นายสมร พินิจดวง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์
- 1.2 นายทูล ชุนเสงกุล รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ คนที่ 1
- 1.3 นายมนตรี อินทมน รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ คนที่ 2
- 1.4 นายมนตรี บุญภูมิ เลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์

2. ฝ่ายนิติบัญญัติ

องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 38 คน โดยมี

- 2.1 นายบุญช่วย ยศแก้วทอง เป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์
- 2.2 นายถนอม ยศแก้วทอง เป็นรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์
- 2.3 นายกิจพุดิ ภูอาจคั้น เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธารกมล เชื้อสุริยา (2552 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้องขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีมองความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้องให้ความสำคัญมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความสำคัญด้านแบบฟอร์มและเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่การให้บริการ และอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านแบบฟอร์มและเอกสารที่มีความสำคัญอันดับแรก คือ ความชัดเจนของแบบฟอร์ม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ โดยไม่มีการพัก คอยให้คำแนะนำ และอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านประชาสัมพันธ์ คือ ผู้ใหญ่บ้านประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องภาษีในการประชุมประจำเดือน ด้านสถานที่ การให้บริการและอำนวยความสะดวก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม และประชาชนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีที่สำคัญสามอันดับแรก คือ มีขั้นตอนวิธีการที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเหมาะสม และองค์การบริหารส่วนตำบลขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีความเห็นต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลว่า ภาษีที่จัดเก็บได้ควรนำไปใช้ในการพัฒนา ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี คือ องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีการประชาสัมพันธ์น้อย ประชาชนผู้เสียภาษีไม่เข้าใจในกฎระเบียบการเสียภาษี และมีข้อเสนอแนะองค์การบริหารส่วนตำบล ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การใช้จ่ายเงินภาษีให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

เกษยา ปลายไม้ (2553 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านพบว่า ด้านความเสมอภาคการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการด้านความเพียงพอของการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ จำแนกตามอาชีพ และจำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้

บริการการจัดเก็บภาษี ด้านความเสมอภาคการให้บริการ ด้านความตรงต่อเวลาให้บริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ.05 และได้มีข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวด้านความเสมอภาคการให้บริการ ควรจัดให้มีสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกสบายและให้เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการควรปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน เช่น การอบรมเทคนิคของผู้ให้บริการ หรือการพัฒนากรรมนิมมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีตามสื่อต่าง ๆ ให้มากกว่า ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการชำระภาษี และโต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ในการชำระภาษีไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยด้านความรวดเร็วของการให้บริการ ควรจัดให้มีระบบให้บริการ โดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในระบบการจัดเก็บภาษี และด้านสถานที่ให้บริการ ควรออกเก็บภาษีทุกหมู่บ้านเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษีและที่นั่งรอการชำระภาษีมีเพียงพอ

สมพิช พานิชดี (2553 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการ และเมื่อเปรียบเทียบ ผลการความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสรุปแล้วมีข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหล็ก อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีค่าความถี่สูงสุดแต่ละด้านมีดังนี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอยู่เสมอ ควรมีเจ้าหน้าที่กรอกเอกสารให้เพื่อความรวดเร็ว ข้อความในแบบฟอร์มที่กรอกควรพิมพ์ตัวโต ควรมีบริการนอกสถานที่เพราะไม่เสียเวลาในการเดินทาง และควรมีการอบรมความรู้เรื่องภาษี

สุนิสา เผ่าศิริ (2553 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลกุฉินารักษ์ อำเภอนามน จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า

ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลกุปลาตุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และมีข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษี ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การเก็บภาษีที่ชัดเจน เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เป็นต้น และควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักเที่ยง เพื่อให้บริการสำหรับผู้มาเสียภาษี ควรมีการจัดบัตรคิวสำหรับผู้มาเสียภาษีและเจ้าหน้าที่ ควรให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี ควรมีแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของผู้มาเสียภาษี และควรมีการจัดทำสถิติการจัดเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษีได้รับทราบ และด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ควรมีเรื่องทำน้ำเย็น ให้บริการควรจัดสำนักงานที่บริการเสียภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกกับผู้มาเสียภาษีและควรมีโทรทัศน์ให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการดู

อิริวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สถานที่ให้บริการเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด คือ การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ด้วยหน้าตายิ้มแย้ม ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการเก็บภาษี ไว้อย่างชัดเจน โดยรวมประชาชนพอใจกับกระบวนการการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการชำระภาษีเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และด้านสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลัง

เทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามข้อ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมาก ทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าสูงสุดคือ แสงสว่างของสถานที่รับชำระภาษีมีความเพียงพอ สำหรับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าน้อยที่สุดคือมีการจัดการน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการไว้ อย่างเพียงพอ

จรรยา จันทร์เตี้ย (2554 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อน โขนในการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึง การบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้ อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และมีข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขึ้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บ ภาษีถ้าไม่จำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

นิตานาด จันทร์อาภาพ (2554 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอ พุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัด บุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ และรายได้ ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บของเทศบาลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วยังมีข้อเสนอแนะของประชาชนใน

การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีดังนี้ การลดขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นออกเพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และควรจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ให้เพียงพอและหลากหลายรูปแบบ

นครศรี สาระวัน (2555 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไธงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไธงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีและด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ และเมื่อทำการเปรียบเทียบ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไธงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า ผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไธงาม ไม่มีความแตกต่างกัน แต่จำแนกตามประเภทภาษีพบว่า ผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไธงาม มีความแตกต่างกัน และยังมีข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไธงาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไธงาม ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์การเก็บภาษีที่ชัดเจน ควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการช่วงพักเที่ยงเพื่อให้บริการสำหรับผู้มาเสียภาษีและเจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี ควรมีแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจของผู้มาเสียภาษี ควรมีการหาน้ำดื่มให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรจัดสำนักงานที่บริการเสียภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกกับผู้มาเสียภาษี

การวิเคราะห์องค์ประกอบ

1. ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และแสดงไว้ดังตาราง 2.2

ตาราง 2.2 องค์ประกอบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือน
และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลสโทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

| ลำดับ | ประเด็น | โยธิน หนูแดงและคณะ | รัตนา มันทาค | ปราณี อินทวงศ์ | เพ็ญพิชญ์ คำภูมา | ปรีศพร วงศ์อนุตรโรจน์ | รัศมี ใจบุญ | ไพศาล ประไพเทพ | อริวัฒน์ปิยะนันท์ | ชวกรมณเฑ เชื้อสุริยา | เกศตา ปลายไม้ |
|-------|--|--------------------|--------------|----------------|------------------|-----------------------|-------------|----------------|-------------------|----------------------|---------------|
| 1 | ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา หรือคำแนะนำเกี่ยวกับภาษี | - | - | ✓ | - | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | - |
| 2 | การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่หน้าคาอิมแซม ให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร | - | - | ✓ | - | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | - |
| 3 | ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | - | - | ✓ | - | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | - |
| 4 | ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างกระจ่าง ชัดเจน | ✓ | - | - | - | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ | - |
| 5 | ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ | ✓ | - | - | - | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | - |
| 6 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และมี ความน่าเชื่อถือ | ✓ | - | - | - | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7 | เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ ผู้มารับบริการไม่เลือก แบ่งชั้น ในการให้บริการก่อนหลัง | ✓ | - | - | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 8 | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะแก่การ มาให้บริการ | - | - | ✓ | - | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ | - |
| 9 | เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีการประสานงานกัน เพื่อ อำนวยความสะดวกในการให้บริการที่รวดเร็ว | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 10 | เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวันของวัน ทำการ | ✓ | - | - | - | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | - |
| 11 | การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการเก็บภาษีไว้ อย่างชัดเจน | - | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | - | - |
| 12 | การจัดทำป้ายบอกงาน ขั้นตอน หลักฐาน การขอรับบริการ | - | - | ✓ | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | - | - |
| 13 | แบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีเพียงพอ | - | - | ✓ | - | - | - | ✓ | ✓ | - | - |
| 14 | การแสดงขั้นตอนในการชำระภาษีที่คล่องตัว เข้าใจง่าย | - | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | - | - |

ตาราง 2.2 (ต่อ)

| ลำดับ | ประเด็น | ไฮจีน หนูแดงและคณะ | รัตนา มันทาค | ปราณี อินทวงศ์ | เพ็ญพิรุณ คำภูษา | ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ | วิรัตน์ ไข่มุก | ไพศาล ประไพเทพ | อริวัฒน์ ปิยะนันท์ | ชากรมงคล เชื้อสุริยา | เกศชา ปลายไม้ |
|-------|---|--------------------|--------------|----------------|------------------|------------------------|----------------|----------------|--------------------|----------------------|---------------|
| 15 | เจ้าหน้าที่รอให้บริการที่ตรงเวลาในการรับชำระภาษีแก่ผู้มาติดต่อเสียภาษีสะดวกและรวดเร็ว | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 16 | การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารและประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเหมาะสม | - | - | ✓ | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 17 | ระยะเวลาที่ใช้ในการชำระภาษีเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด | - | ✓ | - | - | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 18 | ช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ | - | ✓ | - | - | - | - | - | ✓ | - | ✓ |
| 19 | ความสุจริตธรรมในการให้บริการอย่างเสมอภาค | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | - | ✓ |
| 20 | การจัดทำแผนผังแสดงกระบวนการและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้บริการ | - | - | ✓ | ✓ | - | - | - | ✓ | - | - |
| 21 | ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ | - | - | ✓ | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | - |
| 22 | ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้ให้บริการ ในการกรอกเอกสารต่าง ๆ ในการชำระภาษี | - | - | ✓ | - | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | - |
| 23 | ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ | - | - | ✓ | ✓ | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | - |
| 24 | ความเพียงพอของแสงสว่างของสถานที่รับชำระภาษี | - | - | ✓ | - | - | - | ✓ | ✓ | ✓ | - |
| 25 | การจัดการน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการไว้ อย่างเพียงพอ | - | - | ✓ | - | - | ✓ | - | ✓ | - | - |
| 26 | ความเหมาะสมของบริเวณพื้นที่ให้บริการ | - | - | ✓ | ✓ | - | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ |
| 27 | จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ / เครื่องเขียนในการให้บริการ | - | - | ✓ | ✓ | - | - | - | ✓ | ✓ | ✓ |
| 28 | การกำหนดเส้นทางเข้า-ออกของผู้มารับบริการไว้อย่างชัดเจน | - | - | ✓ | ✓ | - | - | - | ✓ | ✓ | ✓ |
| 29 | มีห้องน้ำ ห้องสุขาที่สะอาดเป็นไปตามมาตรฐานสาธารณสุข | - | - | ✓ | - | - | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ |

ตาราง 2.2 (ต่อ)

| ลำดับ | ประเด็น | โธชิน หนูแดงและคณะ | รัตนา มั่นมหา | ปราณี อินทวงศ์ | เพ็ญพิรุณ คำภูษา | ปรีญาพร วงศ์อนุตรโรจน์ | รัศมิ์ ไชยมุก | ไพศาล ประไพเทพ | อริวัฒน์ปิยะนันท์ | ชารณภก เชื้อสุริยา | เกศฮา ปลายไม้ |
|-------|---|--------------------|---------------|----------------|------------------|------------------------|---------------|----------------|-------------------|--------------------|---------------|
| 30 | มีสื่อต่าง ๆ ให้บริการระหว่างนั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์วารสารราชการ เป็นต้น | - | - | ✓ | - | - | - | - | ✓ | ✓ | - |

2. การจัดกลุ่มความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี ประเด็นคำถามทั้งหมด 30 ข้อ โดยจัดกลุ่มประเด็นคำถามดังนี้

ประเด็นคำถามข้อ 1-10 เป็นคำถามด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประเด็นคำถามข้อ 11-20 เป็นคำถามด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นคำถามข้อ 21-30 เป็นคำถามด้านสถานที่ให้บริการ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

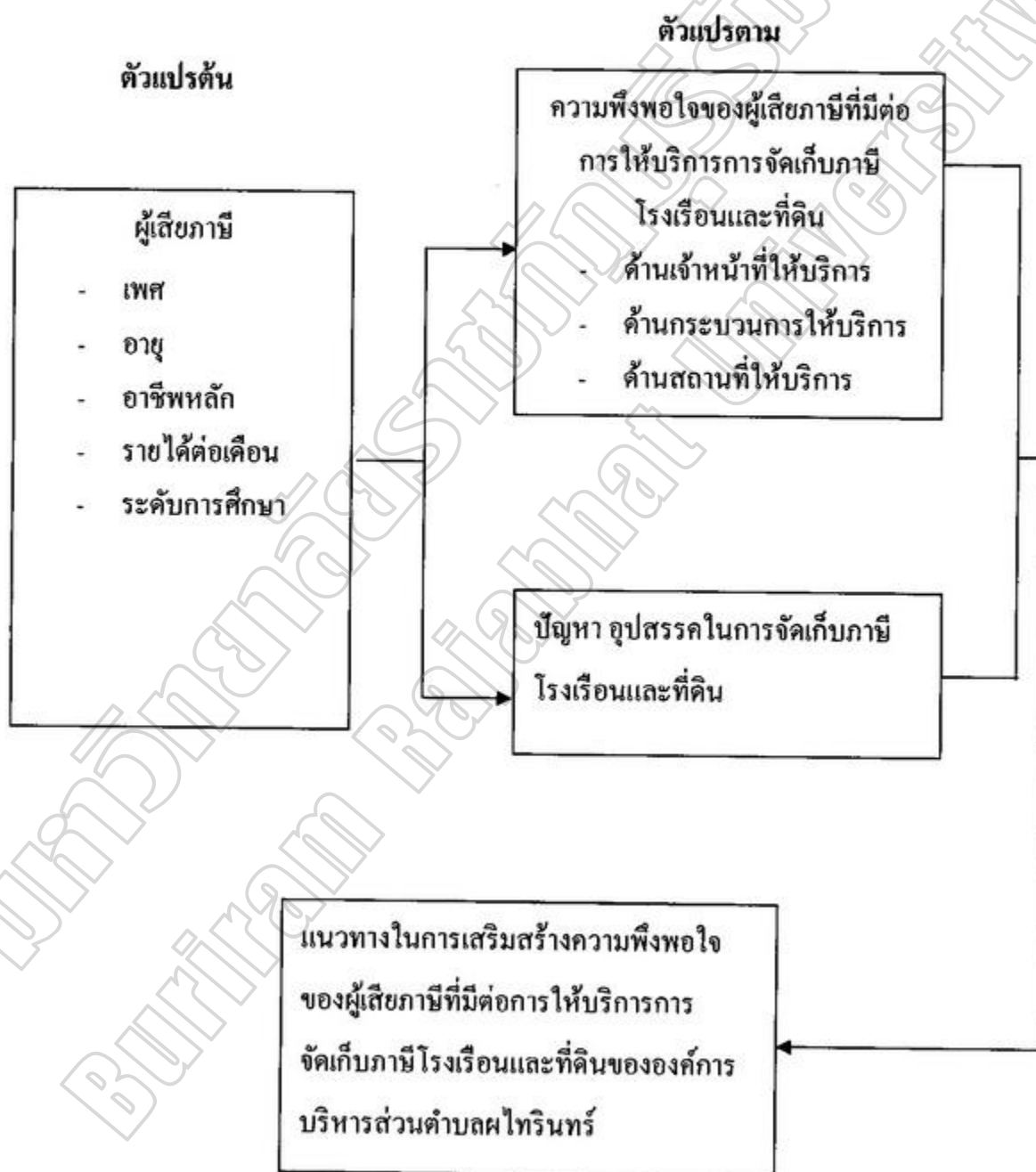
ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บ ภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน
 แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บ
 ภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์
 จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงได้ดังภาพประกอบ 2.1



ภาพประกอบ 2.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้เสียภาษี โรงเรือนและที่ดินที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ทั้ง 19 หมู่บ้าน ผู้เสียภาษีในปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนทั้งสิ้น 168 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์. 2556 : 1 – 2)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เสียภาษี โรงเรือนและที่ดินที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ทั้ง 19 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 168 คนผู้วิจัยใช้กลุ่มประชากรทั้งหมด ดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล
ผไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

| หมู่บ้าน | ประชากร (คน) | กลุ่มตัวอย่าง |
|---------------------------------|--------------|---------------|
| หมู่ที่ 1 บ้าน โลกชาด | 3 | 3 |
| หมู่ที่ 2 บ้านสำโรง | 13 | 13 |
| หมู่ที่ 3 บ้านผไทรินทร์ | 8 | 8 |
| หมู่ที่ 4 บ้านหนองหัวช้าง | 9 | 9 |
| หมู่ที่ 5 บ้าน โลกสูง | 6 | 6 |
| หมู่ที่ 6 บ้าน โลกสว่าง | 13 | 13 |
| หมู่ที่ 7 บ้านสีชวา | 23 | 23 |
| หมู่ที่ 8 หนองมะค่า | 3 | 3 |
| หมู่ที่ 9 บ้าน โลกชาดใหม่ | 7 | 7 |
| หมู่ที่ 10 บ้านสำโรง | 7 | 7 |
| หมู่ที่ 11 บ้าน โลกจิว | 10 | 10 |
| หมู่ที่ 12 บ้านสำโรงน้อย | 13 | 13 |
| หมู่ที่ 13 บ้านหนองหัวช้างพัฒนา | 8 | 8 |
| หมู่ที่ 14 บ้าน โลกตาเงิน | 7 | 7 |
| หมู่ที่ 15 บ้านสำโรงใหม่ | 3 | 3 |
| หมู่ที่ 16 บ้าน โลกจิวใหม่ | 9 | 9 |
| หมู่ที่ 17 บ้านหนองมะค่าใหม่ | 9 | 9 |
| หมู่ที่ 18 บ้าน โนนศิลา | 4 | 4 |
| หมู่ที่ 19 บ้านผไทรินทร์พัฒนา | 13 | 13 |
| รวมทั้งสิ้น | 168 | 168 |

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม
ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี

โรงเรียนและที่ดินในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ หลัก รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ศึกษาตัวแปรตาม 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยสอบถามชนิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บโรงเรียนและที่ดิน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Form) เพื่อให้เห็นความคิดเห็น

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงข้อคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว เกี่ยวกับแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถาม
3. นำเสนอร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระทำการตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
4. นำเสนอร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุม ตรงสภาพ เป็นการหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญดังนี้

4.1 ผศ.ดร. สมศักดิ์ จิวัดนา วุฒิ ปร.ค. (ภาวะผู้นำเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง
จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านการวิจัย

4.2 ผศ.ดร.นลินทิพย์ พิมพ์กัณฑ์ วุฒิ ปร.ค. (ภาวะผู้นำเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ)
อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

4.3 อาจารย์ ดร.กระพั่น ศรีงาน วุฒิ ปร.ค. (การบริหารการศึกษา) คณบดี
คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย

5. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไข จากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไข
และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระพิจารณาอีกครั้ง แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
ผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่า
ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธี
ของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9468 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถ
นำไปดำเนินการเก็บข้อมูลได้ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงนายกองค์การ
บริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวม
ข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปยังที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อแจกจ่ายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดวันรับ
แบบสอบถามคืน

3. ผู้วิจัยไปรวบรวมแบบสอบถามที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยตนเอง

4. กรณีไม่ได้รับแบบสอบถามคืนภายในที่กำหนด ผู้วิจัยคิดตามด้วยตนเองจนได้
แบบสอบถามคืนทั้งหมด ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปจำนวน 168 ฉบับ เก็บรวบรวมกลับมาได้
168 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้กลับมาแต่ละฉบับตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. กรอกรหัสแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อแล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตาราง แสดงจำนวนร้อยละ
2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเสนอข้อมูลเป็นตารางความเรียงเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 104)

| ค่าเฉลี่ย | ความหมาย |
|-----------------------|------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | พึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

3. การศึกษาปัญหา และอุปสรรค ของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ออกเป็นค่าความถี่ และเสนอข้อมูลเป็นความเรียง
4. การหาแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ออกเป็นค่าความถี่ และเสนอข้อมูลเป็นความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกได้ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีของครอนบาค
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่
 - 2.1 ร้อยละ
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บ
ภาษี โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัด
บุรีรัมย์ โดยจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บ
ภาษี โรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการ
ให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภ
ลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังตาราง 4.1 – 4.5 ดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| 1. ชาย | 91 | 54.20 |
| 2. หญิง | 77 | 45.80 |
| รวม | 168 | 100.00 |

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 168 คน เมื่อจำแนกตามเพศ เป็นชายจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 เป็นหญิง 77 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|---------------|
| 1. ต่ำกว่า 26 ปี | 3 | 1.80 |
| 2. 26 – 35 ปี | 15 | 8.90 |
| 3. 36 – 45 ปี | 43 | 25.60 |
| 4. 46 – 55 ปี | 59 | 35.10 |
| 5. 56 ปีขึ้นไป | 48 | 28.60 |
| รวม | 168 | 100.00 |

จากตาราง 4.2 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุ 46 – 55 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมาช่วงอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|------------|---------------|
| 1. เกษตรกรรม | 116 | 69.00 |
| 2. รับจ้างทั่วไป | 31 | 18.50 |
| 3. รับราชการ | 7 | 4.20 |
| 4. ธุรกิจส่วนตัว | 13 | 7.70 |
| 5. อื่น ๆ (นักศึกษา) | 1 | .60 |
| รวม | 168 | 100.00 |

จากตาราง 4.3 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า เกษตรกรรม มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมา รับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .60

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|---------------|
| 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | 77 | 45.83 |
| 2. 5,001 – 10,000 บาท | 57 | 33.93 |
| 3. 10,001 – 15,000 บาท | 23 | 13.69 |
| 4. 15,001 ขึ้นไป | 11 | 6.55 |
| รวม | 168 | 100.00 |

จากตาราง 4.4 เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมา 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 33.93 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุด 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.55

ตาราง 4.5 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| 1. ประถมศึกษา | 100 | 59.50 |
| 2. มัธยมศึกษา | 46 | 27.40 |
| 3. ปวช. / ปวส. | 11 | 6.50 |
| 4.ปริญญาตรี | 10 | 6.00 |
| 5. สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 0.60 |
| รวม | 168 | 100.00 |

จากตาราง 4.5 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า จบระดับประถมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมามัธยมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ปรากฏดังตาราง 4.6 – 4.9 ดังนี้

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ แยกเป็นรายด้าน

| ข้อความ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|-----------------------------|------------------|-------------|----------------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 3.11 | 0.80 | ปานกลาง |
| 2. ด้านกระบวนการให้บริการ | 3.27 | 0.81 | ปานกลาง |
| 3. ด้านสถานที่ให้บริการ | 3.00 | 0.84 | ปานกลาง |
| รวมเฉลี่ย | 3.12 | 0.81 | ปานกลาง |

จากตาราง 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.27$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.11$) ส่วนด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.00$) ตามลำดับ

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|--|------------------|-------------|----------------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับภาษี | 3.35 | .87 | ปานกลาง |
| 2. การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่หน้าคาซิมเอ็มให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร | 3.58 | .80 | มาก |
| 3. ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 3.39 | .84 | ปานกลาง |
| 4. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัย เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างกระจ่างชัดเจน | 3.21 | .85 | ปานกลาง |
| 5. ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 2.48 | .76 | น้อย |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือ | 3.54 | .78 | มาก |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการ ไม่เลือกแบ่งชั้นในการให้บริการก่อนหลัง | 3.36 | .72 | ปานกลาง |
| 8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะแก่การมาให้บริการ | 3.24 | .92 | ปานกลาง |
| 9. เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีการประสานงานกันเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการที่รวดเร็ว | 2.50 | .77 | น้อย |
| 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวันของวันทำการ | 2.46 | .78 | น้อย |
| รวมเฉลี่ย | 3.11 | 0.80 | ปานกลาง |

จากตาราง 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2. และข้อ 6. อยู่ในระดับมาก ข้อ 5. ข้อ 9. และข้อ 10. อยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 2. การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่หน้าตาศีรษะให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือ ข้อ 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.54$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันของวันทำการ ($\bar{X} = 2.46$)

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

| ด้านกระบวนการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---|------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 11. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการเก็บภาษีไว้อย่างชัดเจน | 3.51 | .78 | มาก |
| 12. การจัดทำป้ายบอกงานขั้นตอนหลักฐานการขอรับบริการ | 3.47 | .75 | ปานกลาง |
| 13. แบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีเพียงพอ | 3.61 | .77 | มาก |
| 14. การแสดงขั้นตอนในการชำระภาษีที่คล่องตัวเข้าใจง่าย | 3.16 | .91 | ปานกลาง |
| 15. เจ้าหน้าที่รอให้บริการที่ตรงเวลาในการรับชำระภาษีแก่ผู้มาติดต่อเสียภาษีสะดวกและรวดเร็ว | 3.13 | .89 | ปานกลาง |
| 16. การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสารและประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเหมาะสม | 3.34 | .86 | ปานกลาง |
| 17. ระยะเวลาที่ใช้ในการชำระภาษีเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด | 3.46 | .74 | ปานกลาง |
| 18. ช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ | 2.50 | .81 | น้อย |
| 19. ความยุติธรรมในการให้บริการอย่างเสมอภาค | 3.52 | .74 | มาก |
| 20. การจัดทำแผนผังแสดงกระบวนการงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้บริการ | 3.04 | .88 | ปานกลาง |
| รวมเฉลี่ย | 3.27 | 0.81 | ปานกลาง |

จากตาราง 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 18. อยู่ในระดับน้อย ข้อ 11. ข้อ 13. และข้อ 19. อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ใน ระดับ ปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 13. แบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาคือ ข้อ 19. ความยุติธรรมในการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.52$) ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 18. ช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 2.50$)

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้ บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมแต่ละรายข้อ

| ด้านสถานที่ให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|---|------------------|------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
| 21. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ | 3.57 | .81 | มาก |
| 22. ความเพียงพอของ โต๊ะเก้าอี้ให้บริการ ในการกรอกเอกสาร ต่างๆ ในการชำระภาษี | 2.48 | .84 | น้อย |
| 23. ความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ | 2.46 | .82 | น้อย |
| 24. ความเพียงพอของแสงสว่างของสถานที่รับชำระภาษี | 2.98 | .93 | ปานกลาง |
| 25. การจัดการน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ ไร่อย่างเพียงพอ | 3.33 | .87 | ปานกลาง |
| 26. ความเหมาะสมของบริเวณพื้นที่ให้บริการ | 2.45 | .86 | น้อย |
| 27. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ / เครื่องเขียน ในการให้บริการ | 3.35 | .79 | ปานกลาง |
| 28. การกำหนดเส้นทางเข้า - ออกของผู้มารับบริการ ไร่ อย่างชัดเจน | 3.48 | .78 | ปานกลาง |
| 29. มีห้องน้ำห้องสุขาที่สะอาดเป็นไปตามมาตรฐานสาธารณสุข | 2.40 | .91 | น้อย |
| 30. มีสื่อต่าง ๆ ไร่บริการระหว่างนั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสารราชการ เป็นต้น | 3.52 | .78 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | 3.00 | 0.84 | ปานกลาง |

จากตาราง 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 21 และข้อ 30. อยู่ในระดับมาก ข้อ 22. ข้อ 23. ข้อ 26. และข้อ 29. อยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 21. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ ข้อ 30 มีสื่อต่าง ๆ ไว้บริการระหว่างนั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสารราชการ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.52$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 29. มีห้องน้ำ ห้องสุขาที่สะอาดเป็นไปตามมาตรฐานสาธารณสุข ($\bar{X} = 2.40$)

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ตาราง 4.10 ความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

| ลำดับที่ | ความคิดเห็น | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------|---|------------|--------|
| 1 | สถานที่ชำระภาษีรวมอยู่กับการส่วนงานอื่นทำให้เกิดความวุ่นวาย | 55 | 51.40 |
| 2 | ฐานข้อมูลผู้เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบันยังมีข้อซ้ำซ้อนกัน | 30 | 28.04 |
| 3 | ผู้เสียภาษียังขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษี | 22 | 20.56 |
| | รวม | 107 | 100.00 |

จากตาราง 4.10 พบว่า ความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ สถานที่ชำระภาษีรวมอยู่กับการส่วนงานอื่นทำให้เกิดความวุ่นวาย ร้อยละ 51.40 รองลงมาคือ ฐานข้อมูลผู้เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบัน ยังมีข้อซ้ำซ้อนกัน คิดเป็นร้อยละ 28.04 และผู้เสียภาษียังขาดความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษี คิดเป็นร้อยละ 20.56 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตาราง 4.11 จำนวนและร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

| ลำดับที่ | ความคิดเห็นและข้อเสนออื่น ๆ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------|---|------------|--------|
| 1 | องค์กรปกครองท้องถิ่นควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ | 49 | 40.16 |
| 2 | ควรให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการเสียภาษีทุกประเภทกับผู้เสียภาษี | 32 | 26.23 |
| 3 | เจ้าหน้าที่ควรแจกตารางอัตราภาษีให้ผู้เสียภาษี | 26 | 21.31 |
| | รวม | 122 | 100.00 |

จากตาราง 4.11 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ องค์กรปกครองท้องถิ่นควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ คิดเป็นร้อยละ 40.16 รองลงมาคือ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบการเสียภาษีทุกประเภทกับผู้เสียภาษี คิดเป็นร้อยละ 26.23 และ เจ้าหน้าที่ควรแจกตารางอัตราภาษีให้ผู้เสียภาษีคิดเป็นร้อยละ 21.31 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ ทั้ง 19 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 168 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้เกี่ยวข้องกับผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโโคน อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9468

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์แล้วเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม แบบสอบถาม 168 ฉบับ เก็บมาได้ 168 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละแล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตาราง
2. ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่หากค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย
4. ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่หากค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ผู้วิจัย สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง ไปหาค่าได้ดังนี้คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ
2. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน จำนวนมากที่สุดคือ สถานที่ชำระภาษีรวมอยู่กับส่วนงานอื่น ทำให้เกิดความวุ่นวายส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวนมากที่สุดคือองค์กรปกครองท้องถิ่นยังไม่มีบริการนอกเวลาราชการ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านกระบวนการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ อันจะเป็นข้อมูลให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ในด้านต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งสามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษาคความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ได้มีความเห็นตรงกันว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่หน้าตาขี้มยิ้มให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือ พร้อมจัดแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีเพียงพอให้ความยุติธรรมในการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้เสียภาษียังมีความพึงพอใจของสถานที่จ้อครดที่ความเพียงพอ และมีสื่อ

ต่างๆ ไว้บริการระหว่างนักรับบริการ เช่นหนังสือพิมพ์ วารสารราชการ เป็นต้น แต่ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ เป็นตำบลที่มีจำนวนประชากรมากทำให้การให้บริการด้านต่าง ๆ ไม่ทั่วถึงและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เสียภาษีทั้ง 19 หมู่บ้าน ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจึงอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยดังกล่าวจึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอิวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สถานที่ให้บริการเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบล ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์อำเภอลำปำลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ได้มีความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่หน้าคาซิมแย้มให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือ แต่ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ ยังให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่หน้าคาซิมแย้มให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และมีความน่าเชื่อถือยังไม่น่าพอใจเท่าที่ควรจึงทำให้ผู้เสียภาษียังไม่พึงพอใจในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าวจึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพิช พานิชดี (2553 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

2.2 จากผลการวิจัย ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ได้มีความเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์จัดแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีเพียงพอและองค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ให้ความยุติธรรมในการให้บริการอย่างเสมอภาค แต่ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ยังไม่มีการประชุมสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการเสียภาษี จึงทำให้ผู้เสียภาษียังไม่มีความพึงพอใจในระดับที่มาก ผลการวิจัยดังกล่าวจึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตานาด จันทร์อาภาพ (2554 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.3 จากผลการวิจัยด้านสถานที่ให้บริการพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ได้มีความเห็นว่า มีความพึงพอใจของสถานที่จอดรถที่ความเพียงพอและมีสื่อต่าง ๆ ไว้บริการระหว่างนั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสารราชการ เป็นต้นแต่อาจยังไม่มากพอที่จะบริการประชาชนให้มีความพึงพอใจอย่างมากที่สุด ผลการวิจัยดังกล่าวจึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศยา ปลายไม้ (2553 : บทคัดย่อ) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านพบว่าด้านความเสมอภาคการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการด้านความเพียงพอของการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

2.4. ผลการวิจัยความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินจำนวนมากที่สุด คือสถานที่ชำระภาษีรวมอยู่กับส่วนงานอื่นทำให้เกิดความวุ่นวายในขณะที่ชำระภาษี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานที่ทำงาน

ขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดสถานที่ทำงานรวมกันกับส่วนงานอื่น จึงทำให้เวลาเข้ามารับบริการเกิดความวุ่นวาย

2.5 ผลการวิจัยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆจำนวนมากที่สุด คือองค์การปกครองท้องถิ่นไม่มีการให้บริการนอกเวลาราชการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เสียภาษีไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ในเวลาที่ไปชำระภาษีในเวลาหยุดพักกลางวันต้องนั่งรอเจ้าหน้าที่เป็นเวลานาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กระบวนการให้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลและผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดจัดแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีเพียงพอและให้ความยุติธรรมในการให้บริการอย่างเสมอภาคมากกว่าเดิม มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการเก็บภาษีไว้อย่างชัดเจนต่อไป เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มากยิ่งขึ้น
2. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลและผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดมีสถานที่จอดรถให้ความเพียงพอมและมีสื่อต่าง ๆ ไว้บริการระหว่างนั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสารราชการ เป็นต้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้เสียภาษีในระดับมากขึ้นอีก
3. ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินข้อที่มีจำนวนมากที่สุดคือ สถานที่ชำระภาษีสวมอยู่กับส่วนงานอื่นทำให้เกิดความวุ่นวายในขณะที่ชำระภาษี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในขณะที่เสียภาษีอยู่ก็มีส่วนงานอื่นมาติดต่อราชการเหมือนกัน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรแยกงานจัดเก็บรายได้ออกจากส่วนงานอื่นเพราะจะได้ไม่เกิดความวุ่นวาย
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ข้อที่มีจำนวนมากที่สุด คือ องค์การปกครองท้องถิ่นควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ ผู้เสียภาษีไม่สะดวกในเวลาราชการดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดเวรทำงานนอกเวลาราชการเพื่อให้ผู้เสียภาษีติดต่อชำระภาษีได้สะดวก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตพื้นที่องค์กรท้องถิ่นอื่น ๆ ทั่วประเทศ
2. ควรศึกษาค้นคว้าเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์
3. ควรมีการวิจัยถึงปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

- กิ่ง หวีเกษ. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองยายพิมพ์ อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- กฤษณสิทธิ์ รื่นรมย์,เพลินพิศ โกเมศโสภา และสาวิกา อุณหันท์. (2548). การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2548). การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกศยา ปลายไม้. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- โกวิท พวงงาม. (2549). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- จรรยา จันทร์เด็ย. (2554). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ปร.ม (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ดุขลลักษณ์ ตราชูธรรม. (2549). หลักกฎหมายภาษีอากร. กรุงเทพฯ : ที เทรนนิ่ง เซนเตอร์.
- ชารกมล เชื้อสุริยา. (2552). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม (การจัดการทั่วไป). เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นครศรี สารวัน. (2555). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไองาม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. ค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นิตานาด จันทร์อาภาพ. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- ปราณี อินทวงศ์. (2550). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ :
ศูนย์เสริมกรุงเทพ.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.
2542” และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549. (2549 , 8 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา.
เล่ม 124 ตอนที่ 2 ก. หน้า 1 – 3. พิมพ์ดี จำกัด.
- เพ็ญนภา ยันต์ชมพู. (2555). กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้องค์การบริหาร
ส่วนตำบล กรณีศึกษาเปรียบเทียบในจังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ. รป.ม
(รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เพ็ญพิรุณ คำภูษา. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาล ตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รป.ม.
(รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ไพศาล ประไพเทพ. (2547). การศึกษาการดำเนินงานสำนักพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จังหวัด
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ).
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มนัส มนูกุลกิจ. (2552). ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำนักงานสรรพากร
พื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารานิพนธ์ ศศ.ม (เศรษฐศาสตร์การพัฒนามนุษย์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มานิตย์ ศิวขาว. (2549). เอกสารประกอบการสอน การคลังท้องถิ่นไทย. (ขอนแก่น :
สาขาเศรษฐศาสตร์ วิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โยธิน หนูแดง และคณะ. (2552). ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ
บุคลากร และนักศึกษา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร.
- รัตนา มั่นหาด. (2549). ประสิทธิภาพของระบบการชำระค่าภาษีอากรผ่านธนาคารทาง
อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ บช.ม
(การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- รัศมีไข่มุก พร้อมเพรียง. (2550). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการบริการของเทศบาลนคร
ลำปาง. ภาคนิพนธ์ บธ.บ. (การจัดการทั่วไป). ลำปาง : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ราชภัฏลำปาง.
- ศุภลักษณ์ ศรีติสุด. (2547). การภาษีธุรกิจ. อุตรดิตถ์ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุตรดิตถ์.
- สมพิช พานิชดี. (2553). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม
(รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุนิสา เผ่าศิริ. (2553). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลกุดปลา
กูด อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปร.ม (รัฐประศาสนศาสตร์).
มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์. (2556). ทะเบียนคุมจัดเก็บภาษี. บุรีรัมย์ : ส่วนการคลัง
องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์. (2556). แผนพัฒนาสามปี (2556 – 2558). บุรีรัมย์ : องค์การ
บริหารส่วนตำบลไทรินทร์.
- อธิวัฒน์ ปิยะนันท์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลัง
เทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ปร.ม (รัฐประศาสนศาสตร์). สกลนคร
: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อรนภา มุ่งโนนป้อ. (2549). ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (สังคมศาสตร์
เพื่อการพัฒนา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อังคณา ชันทะ. (2546). ประสิทธิภาพโครงการการให้บริการแก่ผู้ป่วยนอกนอกเวลาราชการ
โรงพยาบาล จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). อุตรดิตถ์ : บัณฑิต
วิทยาลัย สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑(๑)/ว๔๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจรัส อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๗ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผศ.ดร.นลินทิพย์ พิมพ์กลัด

ด้วย นางภัชราภรณ์ จันทรจำเริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังอยู่ในระหว่างทำการ ค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทโรจน์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” โดยมี ผศ.ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์ เป็นประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๕๖๘ ๑๖๕๖



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑(๑)/ว๔๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจรัส อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๗ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผศ.ดร.สมศักดิ์ จิวัดนา

ด้วย นางภัชราภรณ์ จันทร์จำเริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังอยู่ในระหว่างทำการ ค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทโรจน์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” โดยมี ผศ.ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์ เป็นประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑(๑)/ว๔๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๗ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กระพัน ศรีงาน

ด้วย นางภัชราภรณ์ จันทร์จำเริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังอยู่ในระหว่างทำการ ค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” โดยมี ผศ.ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์ เป็นประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำกรวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑(๑)/๕๒๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหนองโดน

ด้วย นางภัชราภรณ์ จันทร์จำเริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังอยู่ในระหว่างทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์ เป็นประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นางภัชราภรณ์ จันทร์จำเริญ ใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑(๑)/๕๒๗

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจระ อำเภอมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๓๐๐๐

๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลไพรินทร์

ด้วย นางภัชราภรณ์ จันทร์จำเริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังอยู่ในระหว่างทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการ การจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลไพรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมकुณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดี

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๕๖๘ ๑๖๕๖

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการ
การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์
อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตร
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน
3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

3. ด้านสถานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มี
ต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์ อำเภอ
ลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

3. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

4. ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิจัยจะเก็บเป็นความลับ ไม่มี
ผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ภัชราภรณ์ จันทร์จำเริญ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์

| ลำดับ | ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| | ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | | | | | |
| 1 | ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเกี่ยวกับภาษี | | | | | |
| 2 | การให้การต้อนรับของเจ้าหน้าที่หน้าคา ซีมเข้มให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร | | | | | |
| 3 | ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ | | | | | |
| 4 | ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการตอบ ข้อสงสัยเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย ได้อย่างกระจ่างชัดเจน | | | | | |
| 5 | ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ ให้บริการ | | | | | |
| 6 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และมีความน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 7 | เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการ ไม่เลือก แบ่งชั้นในการให้บริการก่อนหลัง | | | | | |
| 8 | เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมแก่การมาให้บริการ | | | | | |
| 9 | เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีการประสานงานกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ที่รวดเร็ว | | | | | |
| 10 | เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงเวลาพักกลางวัน ของวันทำการ | | | | | |

| ลำดับ | ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------------------------------|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | | |
| 11 | การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการเก็บภาษีไว้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 12 | การจัดทำป้ายบอกงาน ขั้นตอน หลักฐาน การขอรับบริการ | | | | | |
| 13 | แบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีเพียงพอ | | | | | |
| 14 | การแสดงขั้นตอนในการชำระภาษีที่คล่องตัวเข้าใจง่าย | | | | | |
| 15 | เจ้าหน้าที่รอให้บริการที่ตรงเวลาในการรับชำระภาษีแก่ผู้มาติดต่อเสียภาษี สะดวกและรวดเร็ว | | | | | |
| 16 | การใช้เวลาในการตรวจสอบเอกสาร และประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 17 | ระยะเวลาที่ใช้ในการชำระภาษีเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด | | | | | |
| 18 | ช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ | | | | | |
| 19 | ความยุติธรรมในการให้บริการอย่างเสมอภาค | | | | | |
| 20 | การจัดทำแผนผังแสดงกระบวนการและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้บริการ | | | | | |
| ด้านสถานที่ให้บริการ | | | | | | |
| 21 | ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ | | | | | |
| 22 | ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้ให้บริการในการกรอกเอกสารต่าง ๆ ในการชำระภาษี | | | | | |

| ลำดับ | ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 23 | ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 24 | ความเพียงพอของแสงสว่างของสถานที่รับชำระภาษี | | | | | |
| 25 | การจัดการน้ำดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการไว้้อย่างเพียงพอ | | | | | |
| 26 | ความเหมาะสมของบริเวณพื้นที่ให้บริการ | | | | | |
| 27 | จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก / อุปกรณ์ / เครื่องเขียนในการให้บริการ | | | | | |
| 28 | การกำหนดเส้นทางเข้า – ออกของผู้มารับบริการ ไว้้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 29 | มีห้องน้ำ ห้องสุขาที่สะอาดเป็นไปตามมาตรฐานสาธารณสุข | | | | | |
| 30 | มีสื่อต่าง ๆ ไว้บริการระหว่างนั่งรอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์วารสารราชการ เป็นต้น | | | | | |

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยสุโขทัย
Buriram Rajabhat University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

***** Method 2 (covariance matrix) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| | | Mean | StdDev | Cases |
|-----|-----|--------|--------|-------|
| 1. | A1 | 3.3667 | .5561 | 30.0 |
| 2. | A2 | 3.4667 | .6288 | 30.0 |
| 3. | A3 | 3.4000 | .7240 | 30.0 |
| 4. | A4 | 3.3000 | .5350 | 30.0 |
| 5. | A5 | 3.2333 | .6789 | 30.0 |
| 6. | A6 | 3.3667 | .7184 | 30.0 |
| 7. | A7 | 3.3333 | .6609 | 30.0 |
| 8. | A8 | 3.5333 | .7303 | 30.0 |
| 9. | A9 | 3.4000 | .6215 | 30.0 |
| 10. | A10 | 3.1667 | .6989 | 30.0 |
| 11. | B1 | 3.5667 | .6789 | 30.0 |
| 12. | B2 | 3.5333 | .6814 | 30.0 |
| 13. | B3 | 3.7000 | .6513 | 30.0 |
| 14. | B4 | 3.4000 | .6215 | 30.0 |
| 15. | B5 | 3.5667 | .6261 | 30.0 |
| 16. | B6 | 3.3667 | .6149 | 30.0 |
| 17. | B7 | 3.5000 | .6823 | 30.0 |
| 18. | B8 | 3.2333 | .6789 | 30.0 |
| 19. | B9 | 3.1333 | .6814 | 30.0 |
| 20. | B10 | 3.3333 | .7581 | 30.0 |
| 21. | C1 | 2.9333 | .8277 | 30.0 |
| 22. | C2 | 3.0000 | .8305 | 30.0 |
| 23. | C3 | 3.2333 | .7279 | 30.0 |
| 24. | C4 | 3.3000 | .7944 | 30.0 |
| 25. | C5 | 3.1000 | .8030 | 30.0 |
| 26. | C6 | 3.1333 | .7761 | 30.0 |
| 27. | C7 | 3.0667 | .7849 | 30.0 |
| 28. | C8 | 3.1000 | .8847 | 30.0 |
| 29. | C9 | 2.9333 | .6397 | 30.0 |
| 30. | C10 | 2.9000 | .6074 | 30.0 |

*** Warning *** Determinant of matrix is zero

Statistics based on inverse matrix for scale ALPHA
are meaningless and printed as .

N of Cases = 30.0

| Item Means | Mean | Minimum | Maximum | Range | Max/Min | Variance |
|------------|--------|---------|---------|-------|---------|----------|
| | 3.2867 | 2.9000 | 3.7000 | .8000 | 1.2759 | .0434 |

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| if Item | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance Total Deleted | Corrected Item-Multiple Correlation | Squared if Item Correlation | Alpha Deleted |
|---------|----------------------------|------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|---------------|
| A1 | 95.2333 | 168.9437 | .3456 | . | .9471 |
| A2 | 95.1333 | 162.6713 | .6971 | . | .9442 |
| A3 | 95.2000 | 162.7862 | .5921 | . | .9451 |
| A4 | 95.3000 | 166.7000 | .5257 | . | .9457 |
| A5 | 95.3667 | 161.6195 | .7049 | . | .9440 |
| A6 | 95.2333 | 160.3920 | .7331 | . | .9437 |
| A7 | 95.2667 | 162.6851 | .6600 | . | .9445 |
| A8 | 95.0667 | 162.0644 | .6266 | . | .9447 |
| A9 | 95.2000 | 165.1310 | .5467 | . | .9455 |
| A10 | 95.4333 | 165.4264 | .4635 | . | .9463 |
| B1 | 95.0333 | 166.1713 | .4351 | . | .9465 |
| B2 | 95.0667 | 165.4437 | .4758 | . | .9462 |
| B3 | 94.9000 | 163.9552 | .5917 | . | .9451 |
| B4 | 95.2000 | 163.2690 | .6670 | . | .9445 |
| B5 | 95.0333 | 164.1023 | .6081 | . | .9450 |
| B6 | 95.2333 | 167.5644 | .3961 | . | .9468 |
| B7 | 95.1000 | 159.8862 | .8054 | . | .9431 |
| B8 | 95.3667 | 165.4126 | .4796 | . | .9461 |
| B9 | 95.4667 | 164.6023 | .5251 | . | .9457 |
| B10 | 95.2667 | 164.4092 | .4765 | . | .9463 |
| C1 | 95.6667 | 161.3333 | .5817 | . | .9453 |
| C2 | 95.6000 | 158.4552 | .7224 | . | .9437 |
| C3 | 95.3667 | 162.7920 | .5882 | . | .9451 |
| C4 | 95.3000 | 162.2862 | .5599 | . | .9455 |
| C5 | 95.5000 | 158.2586 | .7595 | . | .9433 |
| C6 | 95.4667 | 159.2230 | .7364 | . | .9436 |
| C7 | 95.5333 | 160.5333 | .6586 | . | .9444 |
| C8 | 95.5000 | 158.1207 | .6896 | . | .9441 |
| C9 | 95.6667 | 162.7816 | .6774 | . | .9444 |
| C10 | 95.7000 | 166.7000 | .4577 | . | .9463 |

Reliability Coefficients 30 items

Alpha = .9468

Standardized item alpha = .9466

ประวัติย่อของผู้วิจัย

| | |
|----------------------|---|
| ชื่อ | ภัชราภรณ์ จันทร์จำเริญ |
| วันเดือนปีเกิด | 12 พฤษภาคม 2519 |
| สถานที่เกิด | ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | บ้านเลขที่ 109 หมู่ 10 ตำบลหนองคู อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | องค์การบริหารส่วนตำบลไทรินทร์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ |
| ตำแหน่งหน้าที่การงาน | นักวิชาการจัดเก็บรายได้ |
| ประวัติการศึกษา | พ.ศ. 2529 จบชั้นประถมศึกษา จากโรงเรียนเสนศิริอนุสรณ์ พ.ศ. 2533 จบชั้นมัธยมปีที่ 1 – 3 จากโรงเรียนบัวหลวงวิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2536 จบระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (สาขาวิชาบัญชี) จากวิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2539 จบระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (สาขาวิชาบัญชี) จากวิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2545 จบระดับปริญญาตรี (บริหารธุรกิจ แขนงวิชาการบัญชี) จากสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2558 ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการ บริหาร (ศ.ม.) จากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ |