

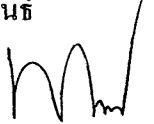
ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ชญญธร รัตนผล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

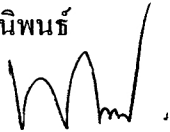
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ รัชฎูธร รัตนผล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

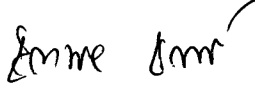


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

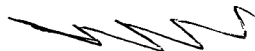
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

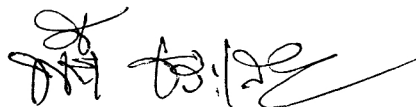


.....กรรมการ
(อาจารย์จิตพล ชัยมะคัน)



.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก่ไข นายประดิษฐ์ สิมะทองธรรม ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต นางสาวสุขสันต์ ประชุมพล หัวหน้าสำนักงานปลัด ฯ และนายเศรษฐพงษ์ สรรเสริญ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต ผู้มารับบริการ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร และสถานที่ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ที่มิได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ธัญญธร รัตนผล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ	8
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
เกณฑ์การแปลผล.....	34
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	36
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต	39
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	46
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
สรุปผลการวิจัย.....	53
อภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	63
ประวัติย่อของผู้วิจัย	69

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิด/ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	14
2	จำนวนประชากร และจำนวนลูกค้าเรือน.....	19
3	จำนวนครัวเรือนเกษตรกร และพื้นที่.....	20
4	จำนวนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี	20
5	จำนวนและคำร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความเสมอภาค.....	39
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความทันเวลา.....	40
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความเพียงพอ.....	41
9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความต่อเนื่อง.....	43
10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความก้าวหน้า.....	44
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต โดยภาพรวม รายด้าน	45
12	การเปรียบเทียบเพศ กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต.....	46
13	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามอายุ.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามอายุ.....	47
15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามอาชีพ.....	49
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามอาชีพ	49
18 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามรายได้.....	51
19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามรายได้	51
20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	52

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 แผนที่ตำบลเทพนิมิต.....	18

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local self government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานพัฒนาชนบท เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่น และประเทศชาติ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่สุดซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามกฎหมาย มีความสำคัญต่อชุมชนในลักษณะที่เป็นองค์กรพื้นฐานของท้องถิ่นและเป็นศูนย์กลางที่สำคัญในการบริหารและพัฒนาในระดับตำบล มีแนวโน้มว่าจะมีศักยภาพสูงในการพัฒนาชนบท เป็นองค์กรที่มีพลังของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน จึงทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาก็เป็นองค์การที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้อย่างมีอิสระและคล่องตัวมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับพื้นฐานของประเทศ เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับล่างสุด ที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจในการปกครองตนเอง มีอิสระในการบริการงานบุคคล มีงบประมาณและพัสดุด้วยตนเอง มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง ทั้งนี้ กฎหมายได้กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอิสระในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นการจัดเก็บรายได้ รวมถึงการใช้จ่ายตามงบประมาณที่กำหนดไว้ ซึ่งในการจัดหารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถหาได้จาก 4 ทาง คือ (1) รายได้ท้องถิ่นจัดเก็บเอง คือ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์ (2) ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วแบ่งให้อาจจะเป็นบางส่วน คือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต หรือให้เป็นรายได้ของท้องถิ่นทั้งหมด คือ ภาษียรถยนต์และล้อเลื่อน (3) เงินอุดหนุน คือ เงินอุดหนุนทั่วไปจากรัฐบาล (4) ค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต เช่น ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ใบอนุญาตประกอบกิจการต่าง ๆ (วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ, 2549)

ด้วยเหตุผลนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีบทบาทในการหารายได้เป็นของตนเองได้ตามกฎหมายต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติภาษีป้าย พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พระราชบัญญัติ

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีพื้นที่ 51.17 ตารางกิโลเมตร หรือ 31,979 ไร่ ประกอบด้วย 7 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 1,354 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,624 คน แยกเป็นชาย 1,825 คน หญิง 1,799 คน (สำนักบริหารการทะเบียนองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต, 2557) เพื่อเป็นการศึกษางานบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด จึงต้องใช้การประเมินการให้บริการจากประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการเป็นผู้สะท้อนคุณภาพงานบริการออกมาในรูปแบบมากกว่าคำวิพากษ์วิจารณ์ ทั้งนี้เพราะประชาชนเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนั้นผู้ศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงวิธีการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้แก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

สมมติฐานการวิจัย

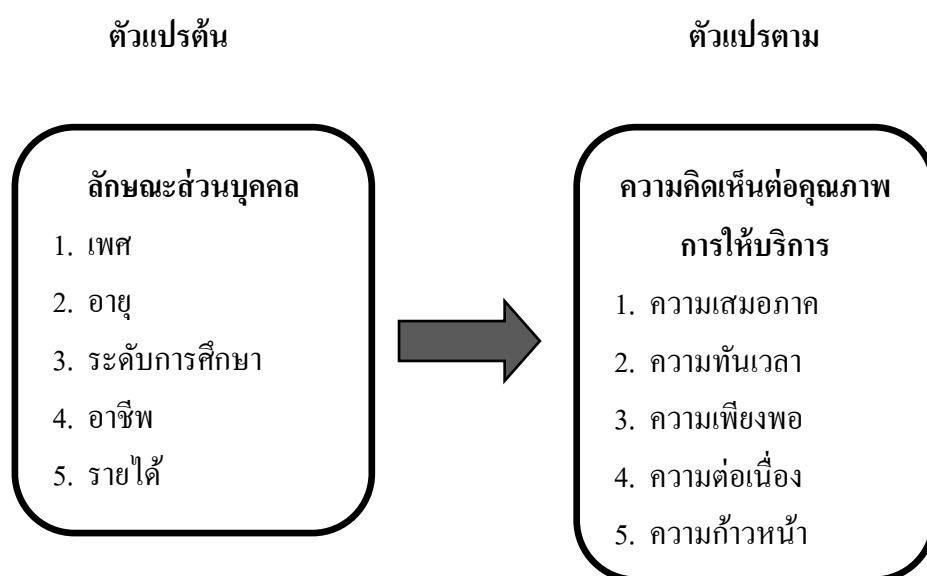
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (1954) โดยการพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังปรากฏตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

2. ทราบการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

3. ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

4. เป็นแนวทางในการวิจัยการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด หรือองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เนื้อหาที่เกี่ยวข้องจึงประกอบด้วย แนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับความความคิดเห็น และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (1954) โดยการพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต หมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 7 ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี จำนวน 928 คน (สำนักบริหารการทะเบียนองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต, 2557)

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำการศึกษาในช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2557 รวมระยะเวลาประมาณ 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประชาชน หมายถึง ผู้มารับบริการเกี่ยวกับการเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
2. รายได้ หมายถึง ภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่

2.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องไปกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ท้องถิ่นนั้นมิอาจจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเองและผู้บริหารมีอำนาจแต่งตั้ง “พนักงานเจ้าหน้าที่” และ “พนักงานจัดเก็บภาษี” เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด (ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2475 รวมแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2543)

2.2 ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง พื้นที่ดินที่บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน นายกเทศมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งเจ้าพนักงานประเมิน และเจ้าพนักงานสำรวจสำหรับในเขตเทศบาลโดยเรียกเก็บจากทรัพย์สินประเภท “ที่ดิน” ซึ่งหมายถึงพื้นที่ดินทั่วไปและรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย (พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2543)

2.3 ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่ท้องถิ่นที่มีอำนาจจัดเก็บรายได้ของตนเองและผู้บริหารท้องถิ่นใช้อำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามคำสั่งผู้อนุญาต (ตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534)

3. ภาษี หมายถึง สิ่งที่ต้องชำระหรือส่วนท้องถิ่นบังคับเก็บจากประชาชนตามกฎหมาย เพื่อใช้เป็นประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

4. ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเทศนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และอยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีอย่างใดอย่างหนึ่ง

5. ความคิดเห็นในการให้บริการจัดเก็บรายได้ หมายถึง ความคิดเห็นในการบริการจัดเก็บภาษีของผู้ที่เสียภาษีที่มาใช้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทศนิมิต

6. ความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทศนิมิตด้านการจัดเก็บรายได้ เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม

7. ทันทเวลา หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทศนิมิต ให้บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้นให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และสถานที่ให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทศนิมิต มีป้ายกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

8. ความเพียงพอ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเทศนิมิต มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการชำระภาษี ไม่รอนานเกินไปมีการจัดสถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่าง

เพียงพอและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด

9. ความต่อเนื่อง หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีตลอดเวลาทำการ โดยเฉพาะช่วงพักกลางวันมีขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ และมีการส่งหนังสือแจ้งเดือนการยื่นแบบเสียภาษี ก่อนถึงเวลายื่นแบบในทุกปีงบประมาณ

10. ความก้าวหน้า หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ มีการนำเทคโนโลยีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการให้บริการชำระภาษี และเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถตรวจสอบข้อมูลภาษีจากฐานข้อมูลได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ได้สรุปว่า มติหรือความคิดเห็นต่าง ๆ ของคนเรานั้น เกิดได้จากการปะทะสังสรรค์ประจำวันของคนเรา แต่คนเราก็มักมีภูมิหลังทางสังคมจำกัดอยู่ ภูมิหลังของแต่ละคนย่อมเป็นผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น

มนต์ชัย พินประเสริฐ (2547) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคล แต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย

สุนันทา อ่อนรัศมี (2548) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความเชื่อทัศนคติ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งมีผลมาจากคุณสมบัติประจำตัว เช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลหรือการได้รับข่าวสาร สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทางหนึ่งและการแสดงออกของความคิดเห็นอาจเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

จากความหมายของความคิดเห็นที่มีผู้กล่าวไว้ สรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ

เป็นการประเมินจากสถานการณ์ต่าง ๆ การแสดงออกถึงความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์ พื้นความรู้ ภูมิหลังทางสังคม และสภาพความจริงในขณะนั้น ความคิดเห็นไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาเปลี่ยนไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการและคุณภาพการบริการ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต (2548) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ปานจิต บุรณสมภพ (2548) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เข้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (บริโภค/ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขยายสินค้าที่ลูกค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่า จะได้รับจากบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ เวลานั้น

สรุปได้ว่า การบริการและคุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับยอมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยในหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมในการให้บริการ ความมีคุณค่าของการบริการ ความสนใจต่อการให้บริการ ความสุภาพในการให้บริการ ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Millet (1954) กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right at the geographical)

Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการ ที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) พบว่า เหน้กนัในการประเมินคุณภาพการ บริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัท องค์กร ให้บริการที่ด้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ถูกลูกค้า มา ใช้บริการ และรวมถึงการที่บริษัทได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า

2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของ พนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับ บริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการ ให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับ ผู้อื่น ความรู้ ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวก หรือความเรียบง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อ หรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับ บริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

5. อหยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้ดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความ

น่าเชื่อถือ และชื่อเสียง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการ ทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า (Understanding/ knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนได้

10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ฯลฯ

หลังจากนั้น Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) มีการวิจัยต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริหารตามแนวคิดของพาราสุรามาน เหลือเพียง 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึงลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการ เก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญญาณ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.2.1 บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.2 ลูกค้าสามารถเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่าย

1.2.3 พนักงานของบริษัทมีความสุภาพ เรียบร้อย

1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการ

ให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าการให้บริการอย่างรวดเร็ว นับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการให้บริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ลูกค้า มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สินของลูกค้า ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการต่างกัน

สรุปว่าเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการ ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้รับ
2. ลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ

โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ที่ลูกค้าที่ผ่านมา เงื่อนไขการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทักษะคิดและพฤติกรรมเป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจ โดยทันที

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึง รวมถึงการปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้เมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการ ได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามีเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

ตารางเปรียบเทียบแนวคิด/ ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิด/ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Millet (1954)	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ 5 ประการ 1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ 2. การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. การให้บริการอย่างพอเพียง 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988)	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ 5 ประการ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ 10 ประการ 1. ความเชื่อถือได้ 2. การตอบสนอง 3. ความสามารถ 4. การเข้าถึงบริการ 5. ความสุภาพอ่อนโยน 6. การสื่อสาร 7. ความซื่อสัตย์ 8. ความมั่นคง 9. ความเข้าใจ 10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้
Gronroos (1990)	ภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้บริการ 2. ทักษะ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 3. การเข้าพบง่ายและการยืดหยุ่นในการบริการ 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของ Mille (1954) โดยการพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการบนฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ โดยผู้รับบริการจะได้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.1 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ

1.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น

2.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน

2.3 มีป้ายกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

3.1 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการชำระภาษี ไม่รอนานเกินไป

3.2 มีการจัดสถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ

3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4.1 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีตลอดเวลาทำการ โดยเฉพาะช่วงพักกลางวัน

4.2 ขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ

4.3 มีการส่งหนังสือแจ้งเตือนการขึ้นแบบเสียภาษี ก่อนถึงเวลาขึ้นแบบในทุก

ปีงบประมาณ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

5.1 มีการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่

5.2 นำเทคโนโลยีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการให้บริการชำระภาษี

5.3 การเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถตรวจสอบข้อมูลภาษีจากฐานข้อมูล อบรม.

ได้

ดังนั้น เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการที่ดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

ประวัติและความเป็นมาของตำบลเทพนิมิต

ตำบลเทพนิมิตแยกมาจากตำบลวังตะเคียนเมื่อปี พ.ศ. 2525 โดยมีนายวินิจ เศษตระกูล เป็นกำนันคนแรก ซึ่งตำบลเทพนิมิตใช้ชื่อวัดที่ตั้งมาเก่าแก่แต่เดิมว่า “เทพนิมิต” ประวัติเดิมบริเวณที่ตั้งวัดเทพนิมิต เป็นที่ตั้งของอำเภอเขาสมิงแต่โบราณและชื่อเดิมคือ “บ้านท่าฉาง” ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่ถูกสร้างขึ้นตามนโยบายของ “เมืองตราด” ในอดีตไว้สำหรับเป็นที่รวบรวมช่างจากที่ต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียงและในบางครั้งเป็นที่ตั้งของค่ายทหาร ด้วยเพราะเป็นหมู่บ้านที่อุดมสมบูรณ์ และอยู่ใกล้ลำน้ำ คือ แม่น้ำเขาสมิง สะดวกในการสัญจรไปมา ต่อมาแม่น้ำต้นเงินประกออบกับผู้คนมีจำนวนมากขึ้น ทางราชการจึงได้ย้ายตัวอำเภอมาอยู่ที่แห่งใหม่คือที่ตั้งของอำเภอเขาสมิงปัจจุบันนี้

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

ที่ตั้ง ตำบลเทพนิมิต ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเขาสมิงประมาณ 15 กิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดกับตำบลสะตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ทิศใต้ ติดกับตำบลแสนตู่ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลประณีต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

เนื้อที่ พื้นที่ทั้งหมด 51.17 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 31,979 ไร่

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2540 ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ถนนจินตกานนท์

พิกัด UTM 48 P X = 221515 เมตร Y = 1377559 เมตร ละติจูดที่ 12 องศา 27 ลิปดา 00.3 N

ลองจิจูดที่ 102 องศา 26 ลิปดา 164 E



ภาพที่ 2 แผนที่ตำบลเทพนิมิต

ภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีเนินสูงเป็นภูเขาเตี้ย ๆ กระจายเป็นบางส่วน มีแม่น้ำเขาสมิงไหลผ่านเป็นแนวกั้นแบ่งตำบล ระหว่างตำบลวังตะเคียน กับตำบลเทพนิมิต มีฝนตกชุกเกือบตลอดทั้งปี ลักษณะของพื้นที่ที่มีความเหมาะสมกับการเพาะปลูกและการทำเกษตรกรรม มีลำคลองขนาดเล็กกระจายอยู่ทั่วไป

จำนวนหมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เต็มทั้ง 7 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านคันทาสุง	หมู่ที่ 2 บ้านเกษมสุข
หมู่ที่ 3 บ้านผาเรือ	หมู่ที่ 4 บ้านเจียรพัฒนา
หมู่ที่ 5 บ้านร่วมมิตร	หมู่ที่ 6 บ้านมณฑล
หมู่ที่ 7 บ้านเขาฉลาด	

ลักษณะภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น มีฝนตกชุกเกือบตลอดปี

ประชากร จำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,624 คน ชาย 1,825 คน หญิง 1,799 คน

หลังคาเรือน ทั้งสิ้น 1,354 หลังคาเรือน

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร และจำนวนหลังคาเรือน (สำนักบริหารการทะเบียนอำเภอเขาสมิง,
2557)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวมจำนวน ประชากรทั้งสิ้น (คน)	จำนวน หลังคาเรือน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)		
1	บ้านคันทาสุง	331	309	640	283
2	บ้านเกษมสุข	296	309	605	207
3	บ้านผาเรือง	283	271	554	203
4	บ้านเจียรพัฒนา	297	295	592	241
5	บ้านร่วมมิตร	154	140	294	108
6	บ้านมณฑล	257	261	518	183
7	บ้านเขาสลาด	207	214	421	129
รวมทั้งสิ้น		1,825	1,799	3,624	1,354

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ ตำบลเทพนิมิตมีพื้นที่และลักษณะภูมิอากาศเหมาะสมที่จะทำการเกษตร ดังนั้น ประชาชนส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวนผลไม้ เช่น เงาะ ทุเรียน มังคุด เป็นต้น สวนยางพารา พืชไร่และการเลี้ยงสัตว์ เช่น ฟาร์มสุกร ฟาร์มไก่ อาชีพต่าง ๆ จำแนกตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทำสวน, พืชไร่, ไร่ข้าง, เลี้ยงสัตว์, ค้าขาย, ทำนา ตาม ตารางที่ 2

ตารางที่ 3 จำนวนครัวเรือนเกษตรกร และพื้นที่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนหลังคาเรือน (ตามทะเบียนราษฎร)	จำนวนครัวเรือน เกษตรกร	พื้นที่ (ไร่)
1	บ้านคันทาสุง	278	99	7,092
2	บ้านเกษมสุข	194	98	3,664
3	บ้านผาเรือง	191	75	3,557
4	บ้านเจียรพัฒนา	233	102	8,992
5	บ้านร่วมมิตร	102	78	2,425
6	บ้านมณฑล	173	88	2,943
7	บ้านเขาฉลาด	124	79	3,306
	รวมทั้งสิ้น	1,295	619	31,979

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี (องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต, 2557)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ภาษีบำรุงท้องที่	ภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน	ภาษีป้าย
1	บ้านคันทาสุง	187	12	2
2	บ้านเกษมสุข	129	5	-
3	บ้านผาเรือง	131	7	-
4	บ้านเจียรพัฒนา	155	4	-
5	บ้านร่วมมิตร	69	5	-
6	บ้านมณฑล	119	12	-
7	บ้านเขาฉลาด	85	6	-
	รวมทั้งสิ้น	875	51	2

งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานจัดทำประกาศให้มายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อชำระภาษี
2. งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณจัดเก็บจากทะเบียนคนผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5)
3. งานรับและตรวจสอบแบบแสดงรายการทรัพย์สินหรือแบบคำร้องของผู้เสียภาษี ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ
4. งานพิจารณาการประเมินและกำหนดค่าภาษี ค่าธรรมเนียมในเบื้องต้นเพื่อนำเสนอพนักงานเจ้าหน้าที่
5. งานแจ้งผลการประเมินค่าภาษีแก่ผู้เสียภาษี
6. งานจัดเก็บและชำระรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น
7. งานลงรายการเกี่ยวกับโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายในทะเบียนเงินผลประโยชน์และทะเบียนคนผู้ชำระภาษี (ผ.ท. 5) ของผู้เสียภาษีแต่ละรายเป็นประจำทุกวัน
8. งานดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณาอุทธรณ์ภาษี
9. งานเก็บรักษาเอกสารและหลักฐานการเสียภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ
10. งานศึกษาวิเคราะห์ วิจัย และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และการจัดหารายได้อื่น ๆ ของเทศบาล
11. งานวางแผนการจัดเก็บรายได้และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บรายได้
12. งานวางแผนและ โครงการเกี่ยวกับการจัดหารายได้ของเทศบาล
13. งานพิจารณาปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินและกำหนดค่ารายปีของภาษี โรงเรือนและที่ดินภาษีบำรุงท้องที่และรายได้อื่น
14. งานประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีอากร
15. งานจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีทราบล่วงหน้า
16. งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินหรือคำร้องภายในกำหนด และรายชื่อผู้ไม่ชำระภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ ภายในกำหนดของแต่ละปี
17. งานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณีไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินภายในกำหนด
18. งานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้เสียภาษี กรณีไม่มาชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่นภายในกำหนด

19. งานประสานงานกับฝ่ายนิติการเพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่น (ไม่ยื่นแบบ ฯ และไม่ชำระภาษี) โดยเสนอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

20. งานเกี่ยวกับการดำเนินการยึดอายัด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน

21. งานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการเร่งรัดรายได้

22. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

หลักการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบไปด้วยภาษี ดังนี้

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องไปกับ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

ประเภททรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ อาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ กับที่ดินที่ใช้ประโยชน์ต่อเนื่องซึ่งใช้ปลูกสร้างอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ รวมถึงบริเวณที่ต่อเนื่องกัน ซึ่งตามปกติใช้ประโยชน์ไปด้วยกันกับอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ

ทรัพย์สินแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) โรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ

(2) ที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ซึ่งหมายความว่าเป็นที่ดินซึ่งใช้เป็นที่ปลูกสร้างโรงเรือน อาคารสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ และที่ดินอันเป็นบริเวณต่อเนื่องกัน ซึ่งตามปกติใช้ประโยชน์ไปด้วยกันกับโรงเรือน อาคารสิ่งปลูกสร้าง

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ “ผู้รับประเมิน” หมายถึง เจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ถือครองในทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี เว้นแต่ถ้าที่ดินและอาคาร โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เป็นคนละเจ้าของกันให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ในอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ฐานภาษี

ฐานภาษี คือ ค่ารายปีของทรัพย์สินซึ่งหมายถึง จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นให้เช่าและค่าเช่านั้นเป็นจำนวนเงินอันสมควรที่จะให้เช่าได้ ให้ถือค่าเช่านั้นเป็นค่ารายปี

การคำนวณภาษี การประเมินค่ารายปี และอัตราภาษี

ภาษีโรงเรือนและที่ดินคิดจากค่ารายปีของทรัพย์สิน ในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี เช่น บ้านให้เช่า มีค่ารายปี 12,000 บาท ค่าภาษีจะเท่ากับ $12,000 \times 12.5 / 100$ เป็นเงิน 1,500 บาท

ค่ารายปีของทรัพย์สิน หมายถึง จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ เช่น บ้านให้เช่าเดือนละ 1,000 บาท

ค่ารายปีของบ้านหลังนี้ก็คือ 12,000 บาท

(หมายถึง ค่าเช่าทั้งปีของบ้านหลังนี้ $1,000 \times 12 = 12,000$ บาท)

กำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ

ให้ผู้รับประเมินยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

ป้ายที่ต้องเสียภาษี

ป้ายที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ ป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่น เพื่อแสวงหารายได้หรือ โฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ

การประเมินค่าภาษีป้าย เป็นหน้าที่ของเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ การประเมินถือหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในกระทรวง ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2535) ออกตามความในพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 ดังนี้

1. ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน ให้คิดอัตรา 3 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
2. ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ หรือปนกับภาพ หรือเครื่องหมายอื่น ให้คิดอัตรา 20 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
3. ป้ายดังต่อไปนี้ ให้คิดอัตรา 40 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร
 - 3.1 ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมิภาพหรือเครื่องหมายใดหรือไม่
 - 3.2 ป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ได้ หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ
4. ป้ายที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขตามมาตรา 14 (3) ให้คิดอัตราตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณี และให้เสียเฉพาะจำนวนเงินภาษีที่เพิ่มขึ้น
5. ป้ายตาม (1) (2) หรือ (3) เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว ถ้ามีอัตราที่ต้องเสียภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

การคำนวณภาษีป้าย ตามอัตราภาษีป้าย

เมื่อเจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแล้วพนักงานเจ้าหน้าที่จะดำเนินการประเมินภาษีโดยจะถือพื้นที่ของป้ายก่อนไปกำหนดประเภทของป้าย กล่าวคือ

การหาพื้นที่ของป้ายให้คำนวณ ดังนี้

1. ถ้าเป็นป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ คือป้ายซึ่งมีขนาด ลักษณะและพื้นที่ที่สามารถมองเห็นได้ เช่น วงกลม สี่เหลี่ยมผืนผ้า วงรี สามเหลี่ยม

การคำนวณพื้นที่ของป้ายลักษณะนี้กฎหมายให้คิดเป็นตารางเซนติเมตร โดยให้เอา ส่วนที่กว้างที่สุดคูณด้วยส่วนที่ยาวที่สุด

2. สำหรับป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ คือ ป้ายที่แสดงข้อความ ชื่อ ยี่ห้อ โดยไม่มี ขอบเขต เช่น เขียน ไว้ที่กำแพง ผนังอาคาร เช่น จำหน่ายอะไหล่ รับซ่อมรถยนต์

การคำนวณพื้นที่ของป้ายลักษณะนี้ ให้คิดเป็นตารางเซนติเมตร = โดยให้วัดจากตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตสำหรับกำหนดความกว้างที่สุดและยาวที่สุด และ คำนวณพื้นที่เช่นเดียวกับข้อ 1.

ประเภทป้าย แบ่งออกได้ 3 ชนิด คือ

1. ป้ายที่อักษรไทยล้วน คือ ป้ายที่ข้อความ เป็นภาษาไทยทั้งหมด ให้คิดอัตรา 3 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

2. ป้ายที่มีอักษรไทยปนอักษรต่างประเทศ หรือปนกับภาพและหรือเครื่องหมายอื่น คิดป้ายที่มีข้อความเขียนเป็นภาษาไทย และมีภาษาต่างประเทศปนหรือมีเครื่องหมายปนอยู่ก็ได้ ให้คิดอัตรา 20 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

3. ป้ายดังต่อไปนี้ ให้คิดอัตรา 40 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

3.1 ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมีส่วนภาพหรือเครื่องหมายใด ๆ หรือไม่ คือป้ายที่ เขียนเป็นข้อความภาษาต่างประเทศทั้งหมด หรือมีเครื่องหมายอย่างเดียว ข้อสำคัญคือป้ายนั้นต้อง ไม่มีข้อความ เป็นภาษาไทยอยู่เสมอ

3.2 ป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วน หรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ คือ ป้ายที่เขียนเป็นข้อความภาษาต่างประเทศ ไม่ว่าจะป้ายนั้นจะมีอักษรไทยบางส่วนอยู่เหนือข้อความ ภาษาต่างประเทศก็ตาม

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย คือ เจ้าของป้าย แต่ในกรณีที่ปรากฏแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ว่าไม่มีผู้ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) สำหรับป้ายใด เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่หาตัวเจ้าของป้ายนั้น ได้ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้น ได้ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคาร หรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสีย ภาษีป้าย

กำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ

ให้เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้าย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายตามแบบและวิธีการ ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ภายในเดือนมีนาคมของปี ให้เจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีป้ายโดยเสีย เป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันเริ่มติดตั้ง หรือแสดง

จนถึงวันสิ้นปี และให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละสามเดือนของปี โดยเริ่มเสียภาษีป้ายตั้งแต่งวด
ที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปี ทั้งนี้เป็นไปตามอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง

ภาษีบำรุงท้องที่

ที่ดินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ พื้นที่ดินรวมไปถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของที่ดิน ซึ่งเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคล
ธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของ
เอกชน เช่น ผู้เช่าที่ดินของรัฐ

ฐานภาษีและอัตรากาญ

ฐานภาษี คือ ราคาปานกลางที่ดินที่คณะกรรมการซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครแต่งตั้ง
ได้กำหนดขึ้น ปกติให้เสียภาษีตามบัญชีอัตรารบุงท้องที่ที่ท้ายพระราชบัญญัติที่ดินที่ใช้ประกอบ
กสิกรรมเฉพาะประเภทไม่ล้มลุกให้เสียกึ่งอัตรา แต่ถ้าเจ้าของที่ดินประกอบกสิกรรมประเภทไม่
ล้มลุกนั้นด้วยตนเองให้เสียอย่างสูงไม่เกินไร่ละ 5 บาท และที่ดินที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำ
ประโยชน์ตามควรแก่สภาพของที่ดินให้เสียเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเท่า

ขั้นตอนการยื่นเสียภาษี

การยื่นแบบพิมพ์ ให้เจ้าของที่ดินยื่นแบบพิมพ์ในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่
เสียภาษีบำรุงท้องที่ในปีนั้นและยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ต่อเจ้าพนักงานประเมิน ณ
สำนักงานเขตที่ดินตั้งอยู่

กำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ

1. ในปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน ให้เจ้าของที่ดินหรือผู้แทนยื่นแบบแสดง
รายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ภายในเดือนมกราคมของปี และให้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลาสี่ปีนั้น
2. บุคคลใดเป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่ หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมของเจ้าของที่ดินผู้ใดได้
เปลี่ยนแปลงไป หรือเจ้าของที่ดินผู้ใดได้เปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดินอันเป็นเหตุให้มีการลดหย่อนที่ดิน
เปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างอื่นทำให้อัตรากาญบำรุงท้องที่สำหรับที่ดินเปลี่ยนแปลงไป ให้เจ้าของ
ที่ดินผู้นั้นแจ้งเหตุการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในสามสิบวัน
นับตั้งแต่วันที่มิเหตุแห่งการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศราวุธ ชัยชนะ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจการเสียภาษีส่วนท้องถิ่นของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีท้องถิ่นของประชาชน ศึกษาปัจจัยบุคคลที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีท้องถิ่นและศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีท้องถิ่น จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีท้องถิ่นในระดับค่อนข้างต่ำ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้เกิดความแตกต่างในระดับความรู้ความเข้าใจ จากผลการวิจัยจึงต้องมีการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีส่วนท้องถิ่นให้กับประชาชนให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้นจากเดิมมากยิ่งขึ้น

วิยะดา ม่วงสกุล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของบุคลากรฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า (1) บุคลากรมีความพึงพอใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยรวมและรายได้ปานกลาง (2) บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยรวมแตกต่างกัน (3) บุคลากรที่มีอายุและระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (4) บุคลากรที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (5) บุคลากรที่มีระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้าน โปรแกรม (Software) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับดี ความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึก ความร่วมมือ ความถี่ในการชำระภาษีของประชาชน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทของ อบต. ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการชำระภาษี อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาและอุปสรรค พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี

พอ โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทของ อบต. และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีตลอดจนความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการชำระภาษีของประชาชน ถือเป็นสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร

วันทนี อินทร์ศรี (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า (1) อบต.ที่เป็นกรณีศึกษาทุก อบต. มีการริเริ่มในการจัดทำนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกันมากนัก (2) อบต. ที่มีลักษณะเป็นเมืองมีการจัดเก็บรายได้จากฐานรายได้ที่เป็นตัวเงินมากกว่า อบต. ในเขตชนบทมีการจัดเก็บรายได้จากฐานรายได้ที่ไม่ใช่ตัวเงินมากกว่า อบต. ในเขตเมือง และ (3) อบต.ส่วนใหญ่ยังขาดผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ด้านการจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น

มณี จิตรมาศฐาน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศวิทยาการสมัยใหม่ สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาเสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพการสมรส อายุ อาชีพ ต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม แตกต่างกัน

ประยูร สมไชย (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการค่าน้ำมันที่มีต่อกระบวนการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการค่าน้ำมันที่มีต่อกระบวนการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการค่าน้ำมันในเขตจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 700 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและยึดตามวิธีการของ Krejcie and Morgan จำนวน 251 ราย เครื่องที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ รวม 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก ด้านการจัดเก็บภาษีที่เป็นธรรมและด้านการนำเงินภาษีกลับมาพัฒนาท้องถิ่น แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นได้ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้ค้ำน้ำมันในเขตจังหวัดศรีสะเกษ ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการชำระภาษี ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการจัดเก็บภาษีที่เป็นธรรมและด้านการนำเงินภาษีกลับมาพัฒนาท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผู้ค้ำน้ำมันในเขตจังหวัดศรีสะเกษ เสนอให้มีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ร่วมกับผู้ประกอบการค้ำน้ำมันในเขตจังหวัดศรีสะเกษเพื่อให้ทราบถึงเป้าหมายวัตถุประสงค์ รวมทั้งกระบวนการขั้นตอน การจัดเก็บรายได้กลับมาพัฒนาท้องถิ่น ควรมีการชี้แจงประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ประกอบการค้ำน้ำมันตลอดทั้งประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงเงินที่จัดเก็บได้นำไปพัฒนาด้านใดในท้องถิ่นของตน

ชนชนก หลกบึง (2551) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับสูง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้วยกิริยาอ่อนน้อมมีความสุภาพ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา และช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ชุตินันต์ หน่อแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลป่าไผ่ อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลป่าไผ่ เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการจัดเก็บรายได้ ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดเก็บภาษีในปัจจุบันยังไม่เป็นไปตามประมาณการรายรับ (2) ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษีเป็นอย่างดี (3) เทศบาลสามารถนำเงินภาษีที่จัดเก็บมาพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญได้ (4) กระบวนการจัดเก็บภาษีในปัจจุบันมีความเหมาะสมและเป็นไปตามระเบียบราชการ (5) ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ขาดเทคโนโลยีด้านแผนที่ภาษี งบประมาณไม่เพียงพอ และ (6)

วิธีการที่ทำให้การจกเก็บภษึเกิดประสิทธิภษึสูงสุค ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการจกเก็บภษึโดยตรง มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้การชำระภษึถูกต้องเป็นธรรมกับประชาชน

พจนีย์ สง่าไทย (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจกเก็บรายได้องคการบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงมูลม้งสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจกเก็บรายได้องคการบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงมูลม้งสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจกเก็บรายได้องคการบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงมูลม้งสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการการชำระภษึในเขตตำบลโพธิ์ไทร จำนวน 327 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และได้ทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทำสอบค่า t และการทดสอบค่า F ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจกเก็บรายได้องคการบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายละเอียดเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ (2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจกเก็บรายได้องคการบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงมูลม้งสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านสถานที่ในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามอาชีพ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านสถานที่ในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ฉัฐธิดา นาถาดทอง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอมะนัง จังหวัดมหาสารคาม จากการศึกษาพบว่า (1) ประชาชนที่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความประหยัด และด้านความสะดวก และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความแน่นอน และด้านความเป็นธรรมตามลำดับ (2) ประชาชนที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน โดยรวมรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นธรรม ด้านความแน่นอน ด้านความสะดวก และด้านความประหยัด (3) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นธรรม ด้านความแน่นอน ด้านความสะดวก และด้านความประหยัดแตกต่างกัน สรุปโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ การจัดเก็บภาษีป้าย การจัดเก็บบำรุงท้องที่ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอวิธีการดำเนินการศึกษาตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีรายชื่อเสียภาษีในเขตตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 923 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีรายชื่อเสียภาษีในเขตตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 279 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 มีสูตรดังนี้

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{N}{1 + (Ne^2)} \\ n &= \frac{923}{1 + (923) (.05)^2} \\ n &= 279 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มีรายชื่อกฎหมายในเขตตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีจำนวน 279 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจึงทำสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check-list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านละ 3 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating scale) โดยมีรายละเอียดคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ โดยกำหนดรายละเอียดคำถามในแบบสอบถาม โดยเปรียบเทียบกับแนวคิดความพึงพอใจในการรับบริการ โดยกำหนดรายละเอียดคำถามในแบบสอบถาม ตามความมุ่งหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. จัดทำแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ แบบ Rating scale โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

- 1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา และการใช้ภาษา

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยให้ตรงตามเนื้อหา การใช้ถ้อยคำสำนวน ความชัดเจนในข้อคำถาม และครอบคลุมเรื่องที่ศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

4.1 นายประดิษฐ์ สิมะทองธรรม ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

4.2 นางสาวสุขสันต์ ประชุมพล ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานปลัด ฯ

4.3 นายเศรษฐพงศ์ สรรเสริญ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง หรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.90 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงใช้เก็บข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจศูนย์จันทบุรีเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล ถึง นายองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต และชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำการวิจัยด้วยตนเอง

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

3. จำนวนแบบสอบถาม 279 ชุด สามารถเก็บคืนและตรวจสอบถามถูกต้องได้ทั้งหมด 279 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ
2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ
3. วิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับโดยการหาอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุดจำนวนชั้น}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(4-1)}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก
- ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2557 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 3 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า ของประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต หมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 7 ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี จำนวน 279 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตสถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	97	34.77
หญิง	182	65.23
รวม	279	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	44	15.77
21-30 ปี	67	24.01
31-40 ปี	60	21.50
41-50 ปี	34	12.19
51-60 ปี	66	23.66
มากกว่า 60 ปี	8	2.87
รวม	279	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	12	4.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	8.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ เทียบเท่า	66	23.66
อนุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า	67	24.02
ปริญญาตรี	87	31.18
สูงกว่าปริญญาตรี	23	8.24
รวม	279	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	61	21.86
พนักงานบริษัทเอกชน	74	26.52
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	59	21.16
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	25	8.96
เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา	50	17.92
อื่น ๆ	10	3.58
รวม	279	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	119	42.65
10,001-20,000 บาท	96	34.41
20,001-30,000 บาท	36	12.90
มากกว่า 30,000 บาท	28	10.04
รวม	279	100.00

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.23 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.77 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.01 รองลงมา มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.66 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.50 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.77 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.19 และสุดท้ายมีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.87 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.18 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.02 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.66 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 8.60 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.24 และสุดท้ายจบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.52 รองลงมา มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.86 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.16 มีอาชีพเกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา คิดเป็นร้อยละ 17.92 มีอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 8.96 และสุดท้าย

มีอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.58 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.65 รองลงมา มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.41 มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.90 และสุดท้ายมีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.04

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	34 (12.19)	146 (52.33)	59 (21.15)	40 (14.34)	2.62	0.88	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	83 (29.75)	109 (39.07)	64 (22.94)	23 (8.24)	2.90	0.92	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต พูดยาสุภาพ อธิบายข้อดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม	67 (24.01)	141 (50.54)	49 (17.56)	22 (7.89)	2.91	0.85	มาก	1
	ภาพรวม				2.81	0.76	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 0.76$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ในเรื่องเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต พุดจาสุภาพ อัยยาศัยดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.91$, $SD = 0.85$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.92$) และสุดท้ายเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.62$, $SD = 0.88$)

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความทันเวลา

ด้านความทันเวลา	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระจัดหรือรี้น	87 (31.81)	116 (41.58)	54 (19.35)	22 (7.89)	2.96	0.91	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	70 (25.09)	128 (45.88)	59 (21.15)	22 (7.89)	2.88	0.88	มาก	3
3. สถานที่ให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ มีป้าย กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน	92 (32.97)	112 (40.14)	59 (21.15)	16 (5.73)	3.00	0.88	มาก	1
	ภาพรวม				2.95	0.74	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความทันเวลา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ในเรื่องสถานที่ให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีป้ายกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.88$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ให้บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.96$, $SD = 0.91$) และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.88$, $SD = 0.88$)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ความเพียงพอ

ความเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการชำระภาษี ไม่รอนานเกินไป	77 (27.60)	125 (44.80)	57 (20.43)	20 (7.17)	2.93	0.87	มาก	2
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีการจัดสถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	68 (24.37)	130 (46.59)	63 (22.58)	18 (6.45)	2.89	0.85	มาก	3

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. องค์การบริหารส่วน ตำบลเทพนิมิต มีสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้ารับบริการ เช่น ที่ จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด	100 (35.84)	118 (42.29)	47 (16.85)	14 (5.02)	3.09	0.85	มาก	1
	ภาพรวม				2.97	0.72	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ในเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.85$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่อง องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการชำระภาษี ไม่รอนานเกินไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.87$) และสุดท้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีการจัดสถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 0.85$)

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความต่อเนื่อง

ด้านความต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีตลอดเวลาทำการ โดยเฉพาะช่วงพักกลางวัน	99 (35.48)	120 (43.01)	46 (16.49)	14 (5.02)	3.09	0.85	มาก	1
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ	97 (34.77)	115 (41.22)	47 (16.85)	20 (7.17)	3.04	0.90	มาก	2
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีการส่งหนังสือแจ้งเตือนการขึ้นแบบเสียภาษี ก่อนถึงเวลาขึ้นแบบทุกปีงบประมาณ	53 (19.00)	135 (48.39)	72 (25.81)	19 (6.81)	2.80	0.83	มาก	3
ภาพรวม					2.97	0.70	มาก	

จากตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ในเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีตลอดเวลาทำการ โดยเฉพาะช่วงพักกลางวัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.85$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

มีขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.90$) และสุดท้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีการส่งหนังสือแจ้งเตือนการยื่นแบบเสียภาษี ก่อนถึงเวลายื่นแบบในทุกปีงบประมาณ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.80$, $SD = 0.83$)

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีการให้บริการชำระภาษีนอกสถานที่	99 (35.48)	112 (40.14)	48 (17.20)	20 (7.18)	3.04	0.90	มาก	3
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต นำเทคโนโลยีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการให้บริการชำระภาษี	94 (33.69)	123 (44.09)	43 (15.41)	19 (6.81)	3.05	0.87	มาก	2
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลภาษีจากรฐานข้อมูลได้	116 (41.58)	101 (36.20)	41 (14.70)	21 (7.52)	3.12	0.92	มาก	1
	ภาพรวม				3.07	0.77	มาก	

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต โดยภาพรวมรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความเสมอภาค	2.81	0.76	มาก	5
2. ด้านความทันเวลา	2.95	0.74	มาก	4
3. ด้านความเพียงพอ	2.97	0.72	มาก	3
4. ด้านความต่อเนื่อง	2.97	0.70	มาก	2
5. ด้านความก้าวหน้า	3.07	0.77	มาก	1
ภาพรวม	2.95	0.66	มาก	

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.66$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ในด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.77$) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.70$) ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.72$) ด้านความทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.74$) และสุดท้ายด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 0.76$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบเพศ กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

เพศ	จำนวนคน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	97	2.73	.71	-4.208	.000*
หญิง	182	3.07	.60		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 การเปรียบเทียบเพศ กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต พบว่า ค่า Sig. = .000 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	7.066	1.413	3.375	.006*
ภายในกลุ่ม	273	114.320	.419		
รวม	278	121.386			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามอายุ พบว่า

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	2.22	-	*-0.67	*-0.90	*-0.76	*-0.66	*-0.83
21-30 ปี	2.89		-	*-0.23			
31-40 ปี	3.12			-		*-0.24	
41-50 ปี	2.98				-		
51-60 ปี	2.88					-	
มากกว่า 60 ปี	3.05						-

จากตารางที่ 14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ รายได้ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี
2. ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ รายได้ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี
3. ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ รายได้ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี
4. ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ รายได้ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 51-60 ปี

5. ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี

6. ประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี

7. ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้น้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 51-60 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้นี้แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้นี้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.571	.514	1.181	.318
ภายในกลุ่ม	273	118.815	.435		
รวม	278	121.386			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้นี้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้นี้ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	8.346	1.669	4.031	.002*
ภายในกลุ่ม	273	113.040	.414		
รวม	278	121.386			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	รับจ้าง/ ลูกจ้าง	เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำ ไร่/ ทำนา	อื่น ๆ
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.05	-					*0.86
พนักงาน บริษัทเอกชน	2.89		-				*0.70

ตารางที่ 17 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	รับจ้าง/ ลูกจ้าง	เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำ ไร่/ ทำนา	อื่น ๆ
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	2.89			-			*0.70
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	3.10				-		*0.91
เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา	3.09					-	*0.90
อื่น ๆ	2.19						-

จากตารางที่ 17 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ
2. ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ
3. ประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ
4. ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ
5. ประชาชนที่มีอาชีพ เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	7.067	2.356	5.667	.001*
ภายในกลุ่ม	275	114.319	.416		
รวม	278	121.386			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 18 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	2.79	-	*-0.23	*-0.27	*-0.51
10,001-20,000 บาท	3.02		-		*-0.28
20,001-30,000 บาท	3.05			-	
มากกว่า 30,000 บาท	3.30				-

จากตารางที่ 19 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท
2. ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท
3. ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท
4. ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท

ตารางที่ 20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ การวิจัยในครั้งนี้มีประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต หมู่ที่ 1 ถึง หมู่ที่ 7 ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี จำนวน 923 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม พบว่า

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ในด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ด้านความทันเวลา อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมณี จิตรมาศฐาน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผล

การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนชนก หล้ากบิ่ง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับสูง ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยสามารถซึ่งอาจจะอธิบายได้ดังนี้

1.1 ด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Mille (1954) ที่ได้กล่าวว่าการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนที่มารับบริการจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากเพราะ การให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตด้านการจัดเก็บรายได้ เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม

1.2 ด้านความทันเวลา ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Mille (1954) ที่ได้กล่าวว่าการให้บริการอย่างทันเวลา คือ การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนที่มารับบริการจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากเพราะ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ให้บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และสถานที่ให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีป้ายกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

1.3 ด้านความเพียงพอ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Mille (1954) ที่ได้กล่าวว่าการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย

ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนที่มารับบริการจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการชำระภาษี ไม่รอนานเกินไปมีการจัดสถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด

1.4 ด้านความต่อเนื่อง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Mille (1954) ที่ได้กล่าวว่าการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีตลอดเวลาทำการ โดยเฉพาะช่วงพักกลางวันมีขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ และมีการส่งหนังสือแจ้งเตือนการยื่นแบบเสียภาษี ก่อนถึงเวลายื่นแบบในทุกปีงบประมาณ

1.5 ด้านความก้าวหน้า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Mille (1954) ที่ได้กล่าวว่าการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนที่มารับบริการจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ มีการนำเทคโนโลยีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการชำระภาษี และเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถตรวจสอบข้อมูลภาษีจากฐานข้อมูลได้

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของวิยะดา ม่วงสกุล (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของบุคลากรฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ เวลาหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีโดยรวม แตกต่างกัน

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าจากผลการศึกษาพบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการรับบริการน้อยกว่าเพศหญิง อาจจะเป็นได้ว่าเพศชายยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีและขั้นตอนในการปฏิบัติในการเสียภาษี ดีเท่าเพศหญิง และทางองค์การบริหารส่วนตำบลเองก็เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถาม ยังไม่เพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ จึงอาจทำให้ผลการศึกษาพบว่าเพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัฐริตา นาคาทอง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นธรรม ด้านความแน่นอน ด้านความสะดวก และด้านความประหยัดแตกต่างกัน สรุปโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและแตกต่างกัน

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนที่มีอายุต่างกันจะมีประสบการณ์ในแต่ละช่วงอายุแตกต่างกัน เมื่อคนในแต่ละช่วงอายุที่ต่างกันมารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพนมิมิต จึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชนชนก หลักบึง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง

จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ เทียบเท่า อนุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า จนถึงระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนมากที่สุดซึ่งจะเห็นได้ว่าช่วงชั้นของระดับการศึกษาไม่ห่างกันมากนัก ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยพจนีย์ สง่าไทย (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าจำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน คุณภาพการให้บริการด้านภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนในแต่ละอาชีพมีพื้นฐานประสบการณ์แตกต่างกัน ทศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการจึงอาจแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของมณี จิตรมาศฐาน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม แตกต่างกัน

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนที่มีรายได้สูงมักจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการมากกว่า ซึ่งต่างจากคนที่มียาได้ต่ำซึ่งไม่ค่อยได้คาดหวังอะไรมากนัก ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย ผลการศึกษาวิจัยพบว่าด้านความเสมอภาค และด้านความทันเวลา เป็นด้านที่ประชาชนมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น

เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ที่ยั่งยืน จึงจำเป็นต้องปรับปรุงงานบริการด้านความเสมอภาค และด้านความทันเวลา เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้ ซึ่งในส่วนของผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านความเสมอภาค ส่งเสริมการให้บริการด้วยความเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ
2. ควรกำหนดนโยบายด้านความทันเวลา ส่งเสริมการให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น ถูกต้องแม่นยำ

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการแจกบัตรคิวแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเกิดความเสมอภาค
2. ควรมีป้ายกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยวิจัยในเชิงคุณภาพ
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ใน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดด้วย เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ในอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *จิตวิทยาการบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนชนก หลักบึง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุตินันต์ หน่อแก้ว. (2554). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลป่าไผ่ อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่*. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ณัฐธิดา นาดาทอง. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บภาษีรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, คณะวิทยาลัยการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ธรรมรัตน์ กิตติวิบูลย์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลการการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประยูร สมไชย. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการค่าน้ำมันที่มีต่อกระบวนการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ปานจิต บูรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน และประมวลผล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.
- พจนีย์ สง่าไทย. (2554). *คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลย์มังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี*. *วารสารศรีวนาลัยวิจัย*, 3(5), 62.
- มณี จิตรมาศฐาน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. *ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- มนต์ชัย พินประเสริฐ. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินโครงการหมู่บ้านปลอดยาเสพติดอำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง*. *ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- วันทนีย์ อินทร์ศรี. (2550). *การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี*. กรุงเทพฯ: การศึกษาแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิยะดา ม่วงสกุล. (2548). *ความพึงพอใจในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีของบุคลากรฝ่ายรายได้ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ. (2549). *การเมืองและการปกครองไทย (พิมพ์ครั้งที่ 15)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศราวุธ ชัยชนะ. (2547). *ความรู้ความเข้าใจการเสียภาษีส่วนท้องถิ่นของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เลฟแอนด์ลีฟ.
- สำนักบริหารการทะเบียนองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต. (2557). *ฝ่ายงานการทะเบียน*. ตราด: องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต.
- สำนักบริหารการทะเบียนอำเภอเขาสมิง. (2557). *ทะเบียนประชากร และจำนวนหลังคาเรือน*. ตราด: องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต.

- สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต. (2557). *ทะเบียนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี*. ตราด: องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ การจัดเก็บภาษีป้าย การจัดเก็บบำรุงท้องที่ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องว่าง (✓) ที่ตรงกับข้อมูลของท่านในช่องว่าง

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 21-30 ปี () 3. 31-40 ปี
() 4. 41-50 ปี () 5. 51-60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า () 4. อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
() 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () 4. รับจ้าง/ลูกจ้าง
() 5. เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
() 3. 20,001-30,000 บาท () 4. มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเห็นของท่าน เพียง 1 ช่อง โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็น ดังนี้

- ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ให้ 4 คะแนน
 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ให้ 3 คะแนน
 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย ให้ 2 คะแนน
 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ			
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเสมอภาค				
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต เป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง				
2. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ				
3. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต พูดจาสุภาพ อธิบายคดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้ม				
ความทันเวลา				
1. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ให้บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น				
2. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน				
3. สถานที่ให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีป้ายกำหนด ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน				

คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ			
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเพียงพอ				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีเจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อการให้บริการชำระภาษี ไม่รอนาน เกินไป				
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีการจัด สถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ				
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อการเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด				
ความต่อเนื่อง				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีเจ้าหน้าที่ ให้บริการรับชำระภาษีตลอดเวลาทำการ โดยเฉพาะ ช่วงพักกลางวัน				
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีขั้นตอนการ ให้บริการชำระภาษีเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ				
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีการส่ง หนังสือแจ้งเตือนการยื่นแบบเสียภาษี ก่อนถึงเวลาขึ้น แบบในทุกปีงบประมาณ				
ความก้าวหน้า				
1. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต มีการ ให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่				
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต นำเทคโนโลยี เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ระบบ คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการให้บริการชำระภาษี				
3. องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ให้ประชาชน สามารถตรวจสอบข้อมูลภาษีจากฐานข้อมูลได้				

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.901	.897	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ความเสมอภาค 1	2.5000	.77682	30
ความเสมอภาค 2	2.9000	.88474	30
ความเสมอภาค 3	3.0667	.73968	30
ความเพียงพอ 1	3.1333	.89955	30
ความเพียงพอ 2	2.8667	.77608	30
ความเพียงพอ 3	2.9667	.85029	30
ความต่อเนื่อง 1	2.8667	.81931	30
ความต่อเนื่อง 2	3.0333	.66868	30
ความต่อเนื่อง 3	3.1667	.64772	30
ความก้าวหน้า 1	3.1333	.68145	30
ความก้าวหน้า 2	2.9667	.80872	30
ความก้าวหน้า 3	3.0000	.69481	30
การทันเวลา 1	3.2667	.69149	30
การทันเวลา 2	3.2333	.72793	30
การทันเวลา 3	3.3333	.66089	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.029	2.500	3.333	.833	1.333	.042	15
Item Variances	.577	.420	.809	.390	1.929	.016	15
Inter-Item Covariances	.217	-.034	.586	.621	-17.000	.018	15
Inter-Item Correlations	.367	-.073	.839	.912	-11.519	.040	15

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.4333	54.254	7.36573	15