ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

นางสาวศรีประกอบ พุทธวงศ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2560

Taxpayers' Satisfaction to Tax Service of Sub-District Pak Khat Municipality Pak Khat District Buengkan Province

Miss Sriprakop Putthawong

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
ชื่อและนามสกุล	นางสาวศรีประกอบ พุทธวงศ์
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

นิพนธ์ ..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ดลพร บุญพารอด)

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ผู้ศึกษา นางสาวศรีประกอบ พุทธวงศ์ **รหัสนักศึกษา** 2583001207 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความพึงพอใจในบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ (3) แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษีต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคคลที่อยู่ในข่ายเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ประจำปี 2560 ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 439 คน ตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ ได้จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์

ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัจจัยการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มาก และด้านสถานที่การให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด พบว่า อายุและอาชีพ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด ส่วนด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด ได้แก่ ควรเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ควรลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการให้ชัดเจน ควรจัดทำโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มช่องทางการยื่นแบบ และเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต

คำสำคัญ ความพึงพอใจการให้บริการจัดเก็บภาษี จังหวัดบึงกาฬ

Independent Study title: Taxpayers' Satisfaction to Tax Service of Sub-District Pak Khat Municipality, Pak Khat District, Buengkan Province.
Author: Miss Sriprakop Putthawong; **ID:** 2583001207;
Degree: Master of Business Administration;
Independent Study advisor: Nipan Henchockchaichana, Associate Professor;
Academic year: 2017

Abstract

This objectives of this study were (1) to study taxpayers' satisfaction to tax service of sub-district Pak Khat municipality, Pak Khat district, Buengkan province. (2) to study dependency between personnel aspects to taxpayers' satisfaction to tax service of sub-district Pak Khat municipality, Pak Khat district, Buengkan province. (2) to propose the efficient tax services guideline for sub-district Pak Khat municipality.

The population consisted of 435 property taxpayers and local maintenance and signboard taxpayers of sub-district Pak Khat municipality, Pak Khat district, Buengkan province for the year 2017. The sample of 210 respondents calculated by Taro Yamane's formula were employed for this study with systematic random sampling. The data collection tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Chi square.

The result of the study were as follows: (1) the satisfaction of taxpayers to tax services of Sub-district Pak Khat municipality in overall were at high. (2) taxpayers' satisfaction were depend on age and occupancy, while gender, education level and revenue aspects were not related to taxpayers' satisfaction at a significance level of 0.05. (3) the guidelines to efficient tax services improvement were to reduce service processes, add more service location signboards, expanding parking areas, increase more off-site services and provide an online channel.

Keyword: Taxpayers' Satisfaction, Tax Service, Sub-District Pak Khat Municipality, Pak Khat District, Buengkan Province.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ และนำผลการศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษีและสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องและเป็นธรรม ส่งผลให้ฐานะการคลังของเทศบาลเข้มแข็งและนำเงินภาษีที่จัดเก็บได้มาพัฒนาท้องถิ่นโดยไม่ต้องพึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาลมากนัก

ผู้ศึกษาขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากอาจารย์ที่ปรึกษารองศาสตราจารย์นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ ในการแนะนำ ตรวจแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะและติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการศึกษา การศึกษานี้มิอาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การอุปการะอบรมเลี้ยงดูตลอดจนส่งเสริมการศึกษาและให้กำลังใจเป็นอย่างดี อีกทั้งขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้ศึกษาได้นำมาอ้างอิงในการทำการศึกษาจนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ศรีประกอบ พุทธวงศ์

ตุลาคม 2560

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ฎ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา 3
กรอบแนวคิดในการศึกษา 4
ขอบเขตของการศึกษา 4
นิยามศัพท์เฉพาะ 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 12
แนวคิดและนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร 16
ข้อมูลทั่วไปและโครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลปากคาด 23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 31
การเก็บรวบรวมข้อมูล 32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 33
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล 34
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 35
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี 37

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการให้บริการ 41
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี 50
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 53
สรุปการศึกษา 54
อภิปรายผล 55
ข้อเสนอแนะ 58
บรรณานุกรม 60
ภาคผนวก 63
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการศึกษา 64
ข หนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล 66
ค แบบสอบถามเพื่อการศึกษา 68
ง การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 74
ประวัติผู้ศึกษา 87

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 อัตราการจัดเก็บภาษีป้าย 21
ตารางที่ 2.2 ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย 22
ตารางที่ 3.1 จำนวนของผู้อยู่ในข่ายเสียภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด ประจำปี 2560 30
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 35
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ 37
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผู้ให้บริการ 38
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ 39
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 39
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน 40
ตารางที่ 4.7 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ 41
ตารางที่ 4.8 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ 41
ตารางที่ 4.9 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าเพศกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ 42
ตารางที่ 4.10 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าเพศกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 42
ตารางที่ 4.11 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์รหว่างอายุกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ 42
ตารางที่ 4.12 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ 43
ตารางที่ 4.13 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ 43
ตารางที่ 4.14 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 44
ตารางที่ 4.15 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าระดับการศึกษาสูงสุดกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ 44
ตารางที่ 4.16 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าระดับการศึกษาสูงสุดกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ 45
ตารางที่ 4.17 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ 45
ตารางที่ 4.18 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 46

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.19 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านที่ให้บริการ 46
ตารางที่ 4.20 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ 47
ตารางที่ 4.21 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านขั้นตอน การให้บริการ 47
ตารางที่ 4.22 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก 48
ตารางที่ 4.23 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือน กับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ 48
ตารางที่ 4.24 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือน กับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ 49
ตารางที่ 4.25 ค่าไควสแควร์แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือน กับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ 49
ตารางที่ 4.26 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก 50
ตารางที่ 4.27 ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษี 51

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา 4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลปากคาด 25

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีพื้นที่การปกครอง 4.104 ตารางกิโลเมตรมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารราชการและพัฒนาท้องถิ่นตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลตำบล อันเป็นรูปแบบการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นมาอันยาวนานนับตั้งแต่หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 โดยได้มีออกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2481 ต่อมาได้ประกาศยกเลิกและออกพระราชบัญญัติใหม่ รวมทั้งมีการแก้ไขเพื่อความเหมาะสมกับยุคสมัยและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญได้แก่

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2486 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ที่ได้มีการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง จนกระทั่งในปัจจุบันได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ฉบับแก้ไขปรับปรุง พ.ศ. 2552

นอกจากนี้ ตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ได้บัญญัติเรื่องการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้ว่าองค์กรปกครองท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รัฐต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งทำให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (Sustainable Development Goals) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 - 2579 กำหนดยุทธศาสตร์พัฒนา ด้านที่ 6 ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ “การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ” ประกอบด้วย

1. การพัฒนางานบริการของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

2. พัฒนาศูนย์กลางการให้บริการด้วยระบบ e-service และการจัดทำ Web Portal ซึ่งรวบรวมข้อมูลและบริการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการของรัฐโดยสะดวก

3. ยกระดับประสิทธิภาพให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการ Online ผ่านทาง Website และโทรศัพท์มือถือ

นอกจากนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหนังสือที่ มท 0808.3/ว 4522 ลงวันที่ 11 สิงหาคม 2558 เพื่อให้มีการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น โดยดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. จัดทำหรือปรับแผนพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี โดยกำหนดมาตรการหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เช่น การสร้างช่องทางเข้าถึงหรือติดต่อกับประชาชนผู้เสียภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บภาษี การสร้างความเข้าใจและร่วมมือกับประชาชนผู้เสียภาษี การจัดทำฐานข้อมูลรายการทรัพย์สินและเจ้าของทรัพย์สินให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นต้น

2. ดำเนินการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและระยะเวลาการเสียภาษี

3. จัดทำหรือปรับปรุงข้อมูลรายการทรัพย์สินและเจ้าของทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี เมื่อพิจารณาถึงอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของรัฐบาลแล้ว การที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการนั้น ประชาชนในท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตน โดยการควบคุม ตรวจสอบการดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาล จึงจะสอดคล้องกับเจตนารมย์ของรัฐธรรมนูญและยุทธศาสตร์ชาติ นอกจากนี้ประชาชนในท้องถิ่นยังอยู่ในสถานะเป็นผู้ใช้บริการเทศบาลในการชำระภาษีตามที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นเทศบาลต้องสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจต่อผู้เสียภาษีในการที่เทศบาลจะดำเนินการจัดเก็บภาษี เพื่อให้เทศบาลตำบลปากคาดสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม มีฐานะการคลังที่เข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาว ปัจจุบันเทศบาลตำบลปากคาด มีการดำเนินการให้บริการจัดเก็บภาษีเชิงรุกโดยการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และเพิ่มช่องทางการชำระภาษี มีการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์การเสียภาษีผ่านทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว หอกระจายข่าว เสียงตามสาย หน่วยประชาสัมพันธ์

เคลื่อนที่ (การโฆษณาผ่านรถกระจายเสียง) เว็บไซต์ของเทศบาล และสื่อสังคมออนไลน์ ตอบสนองนโยบายภาครัฐและยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้นั้น เทศบาลตำบลต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการจัดเก็บภาษีให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี อันส่งผลต่อการมีรายได้เพิ่มขึ้น ฐานะการคลังเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาวและนำเงินไปพัฒนาท้องถิ่นโดยไม่ต้องพึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาลมากนักผู้ศึกษาจึงได้สนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

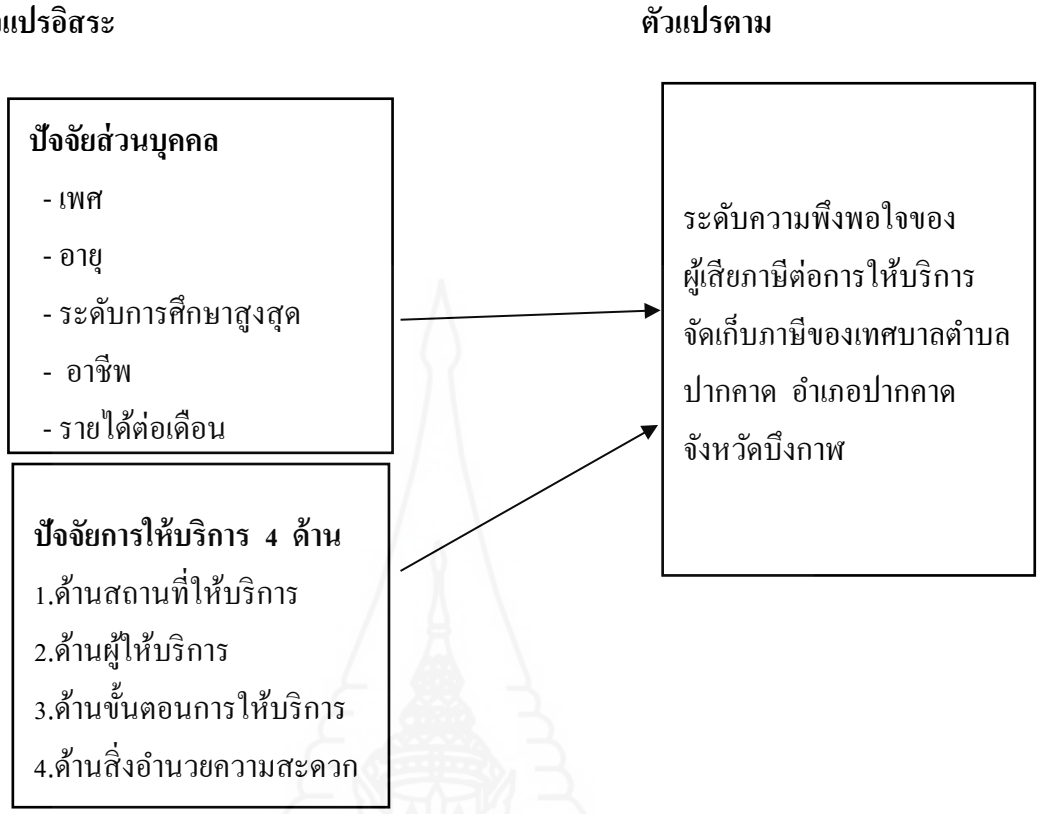
การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

2.2 เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาวางแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษี ต่อไป

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ศึกษาได้กรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตทางด้านประชากร และขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

4.1 **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่อยู่ในข่ายเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยตรวจสอบข้อมูลจากทะเบียนผู้อยู่ในข่ายเสียภาษี ประจำปี 2560

4.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ ได้แก่

4.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากแบบสอบถาม

4.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปากคาด **อำเภอ**ปากคาด จังหวัดบึงกาฬ และปัจจัยการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิตั้งแต่เดือน มีนาคม – กันยายน พ.ศ. 2560

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ผู้เสียภาษี หมายถึง บุคคลที่อยู่ในข่ายเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

5.2 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของผู้เสียภาษีที่ตอบสนองต่อความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังจากการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

5.3 การจัดเก็บภาษี หมายถึง การจัดเก็บภาษีที่รัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่ให้เทศบาลตำบลปากคาดจัดเก็บเอง เพื่อเป็นรายได้ในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยภาษีที่เก็บได้ในเขตเทศบาลตำบลปากคาดให้ถือเป็นรายได้ของเทศบาลตำบลปากคาด ได้แก่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

5.4 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง ที่ให้เช่า ที่ทำการค้าขาย ที่เก็บสินค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรม ที่ให้ญาติ พ่อ แม่ หรือผู้อื่นอาศัย (ยกเว้นโรงเรือนที่เจ้าของอยู่อาศัยเอง และไม่ได้เก็บสินค้า หรือทำการค้าขายหรือประกอบการอุตสาหกรรม)

5.5 ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง เงินที่เรียกเก็บจากเจ้าของที่ดิน ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดิน

5.6 ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากป้ายซึ่งแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมาย ที่ใช้ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อโฆษณาหารายได้

5.7 การให้บริการจัดเก็บภาษี หมายถึง การกระทำที่เทศบาลตำบลปากคาดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เทศบาลตำบลปากคาดสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม มีฐานะการคลังที่เข้มแข็งสามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาว

6.2 เทศบาลตำบลปากคาดสามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุง พัฒนาระบบ หรือแนวทางการให้บริการแก่ผู้เสียภาษีในด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ให้สอดคล้องกับความต้องการผู้เสียภาษีมากขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเห็นว่า กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญกับรายได้ที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย โดยกำหนดเป็นสิ่งที่จัดสรรเงินอุดหนุนให้กับเทศบาลตามสัดส่วนของรายได้ที่เทศบาลจัดเก็บได้ อีกทั้งเป็น

ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน และในการที่เทศบาลสามารถจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ

จัดเก็บได้ครบถ้วน ถูกต้องและเป็นธรรม งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีจึงเป็นส่วนสำคัญในการ

เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ทำให้เทศบาลมีรายได้เพิ่มขึ้นและสร้างจิตสำนึกแก่ผู้เสียภาษี

ให้ตระหนักถึงหน้าที่ที่ต้องเสียภาษี ส่งผลต่อฐานะการคลังที่เข้มแข็ง และนำเงินภาษีมาพัฒนาใน

ท้องถิ่นของตนโดยไม่พึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาลมากนัก เทศบาลต้องมีแนวทางในการดำเนินการ

ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษีโดยการศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษี ณ จุดบริการ

หลังจากได้รับบริการ นำผลการศึกษาความพึงพอใจมาวิเคราะห์ และปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการแก่ผู้เสียภาษีให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้ประกอบการอธิบาย การวิเคราะห์และสรุปผลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 แนวคิดและนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

2.4 ข้อมูลทั่วไปและโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลปากคาด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้กล่าวไว้หลายทัศนะ ดังนี้

1.1 อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975) ได้กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐานของความพึงพอใจ 6 อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ประเภทของความพึงพอใจ 6 อย่าง คือ

1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ได้แก่ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการได้มีการติดตามผลงานการให้บริการ

3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

4) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of service) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out–off-pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

1.2 จอห์นดี มิลเลทท์ (John D.Millet, 1954: 397) ได้ชี้ให้เห็นว่า จุดมุ่งหมายของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยยึดแนวทาง 5 ประการ คือ

1) การให้บริการที่เสมอภาคกัน (Equitable Service) มีหลักเกณฑ์ว่าบุคคลย่อมเกิดาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันย่อมได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) ความสำเร็จของการให้บริการนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผลแต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วย คือ ต้องทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ตามที่ต้องการด้วย

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) เป็นการให้บริการที่พิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

5) การบริการอัตราก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพของงานบริการ กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.3 ทวีพงษ์ หินคำ (2541: 8) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

1.4 ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 81) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันตามพื้นฐานทางด้านการศึกษา เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

1.5 วิรัช วิรัชภาวรรณ (2548: 5) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการ (Management Administration) การบริหารการพัฒนา (Development Administration) และการบริหารการบริการ (Service Administration) โดยแต่ละคำมีความหมายใกล้เคียงกัน ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วนคือ

1.5.1 ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

1.5.2 มีกระบวนการบริหารงานประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating)

1.5.3 มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น

สำหรับส่วนที่แตกต่างกันนั้นโดยที่แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น มุ่งหวังผลกำไร ความได้เปรียบทางการแข่งขัน การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอนและลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย (Policy) แผน (Plan) แผนงาน(Program) โครงการ (Project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชนน เป็นการการจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน บางโครงการเป็นงานยุ่งยากสลับซับซ้อนต้องการคนที่มีความรู้ มีทักษะความชำนาญซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

1.6 เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548: 172) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีจุดมุ่งหวังที่ก่อให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1.6.1 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงโดยยึดถือสิ่ง ต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบของการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ การปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการบริการของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการด้วย

1.6.2 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

นอกจากนี้ เอนก สุรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพิพัฒนกิจ (2548: 176) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของงานบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไปโดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการนี้จะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3) สถานที่รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถหรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่บริการลดลงไปได้

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ประกอบกิจการบริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อซื้อบริการต่อไป

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบกิจการบริการจะต้องตระหนักว่าตนเองมีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบกิจการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง มีการแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสม ลงตัวช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7) กระบวนการบริการ ผู้ประกอบกิจการบริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำเอาบุคลากร และเทคโนโลยีเข้ามาร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและมุ่งหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการของผู้รับบริการว่าได้รับรู้การนำเสนอจากผู้ให้บริการว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการมากน้อยเพียงใด หากนำเสนอได้เหมาะสมสอดคล้องจะเกิดความพึงพอใจ และในทางตรงกันข้ามเมื่อนำเสนอไม่สอดคล้องก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 7 ปัจจัย ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ หรือวิธีการนำเสนอบริการ หากองค์กรสามารถสร้าง หรือปรับแนวทางการบริการตามปัจจัยดังกล่าว ย่อมสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ มีหลายทัศนะที่สำคัญ ได้แก่

2.1 Kotler (1997: 611) ได้กล่าวถึง การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง นำเสนอให้หน่วยงานหนึ่งหรืออีกบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของ หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ

2.2 ชัยพล ชาวประเสริฐ (2547: 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจไปให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนั้น และนำไปสู่ความพึงพอใจในที่สุด หน้าที่ของผู้ให้บริการ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 สมิต สัชฌุกร (2542: 14) ได้กล่าวถึง การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและห น่วยงานที่ให้บริการ 7 ประการ ดังนี้

1) มีความชื่นชมในการให้บริการ
2) มีความนิยมในหน่วยงานให้บริการ
3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
5) มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6) มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
7) มีการกล่าวถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2.4 จินตนา บุญบงการ (2539: 15) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแตะต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที

ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการซึ่งไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยคุณลักษณะ 7 ประการ ที่ผู้ให้บริการควรมี คือ SERVICE ได้แก่

S = Smile	มีความยิ้มแย้ม
E = Early Responsibility	การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ
R = Respectful	การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V = Voluntaries Manner	การให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ
I = Image Enhance	การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร
C = Courtesy	กิริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาทที่ดี
E = Enthusiasm	ความกระฉับกระเฉง และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.5 ยุทธศาสตร์ของประเทศไทย (พ.ศ.2556-2561) กำหนดกรอบพัฒนาระบบราชการการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน โดยใช้กลยุทธ์พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนและเสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยกำหนดแนวทางไว้ ดังนี้

2.5.1 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน มี 7 อย่าง คือ

1) ส่งเสริมหน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกันและวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับการบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่องโดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

2) ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว

3) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m – Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน เป็นต้น

4) ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของการบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

5) ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศ

และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนงาน หรือการแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว และเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

6) ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีที่การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

7) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการบริการภาครัฐ โดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือเลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

2.5.2 การสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ มี 2 อย่าง คือ

1) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การ ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยตรงมากขึ้น

2) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชน โดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute forCitizen Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ติดตาม เสนอแนะการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

2.5.3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ มี 9 อย่าง คือ

1) บุคลากรภาครัฐต้องมีความรู้ในงาน (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ทั้งในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย โครงการ และภารกิจของหน่วยงาน เป็นต้น และต้องขวนขวายหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด

2) บุคลากรภาครัฐต้องมีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนช่างสังเกต มีความรู้เชี่ยวชาญในงานบริการมีความคิดสร้างสรรค์สามารถนำมาปรับปรุงให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3) บุคลากรภาครัฐต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือ จริงใจ จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

4) บุคลากรภาครัฐต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึกและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5) บุคลากรภาครัฐต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ควรมีความคิดใหม่ ๆไม่ยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการและปรับปรุงวิธีการทำงาน

6) บุคลากรภาครัฐต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมาย ดังนั้น พฤติกรรมผู้รับบริการจะแตกต่างกัน ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

7) บุคลากรภาครัฐต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือปกติ แต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติโดยเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการ

8) บุคลากรภาครัฐต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิด ความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ย่อมให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

9) บุคลากรภาครัฐต้องทำงานด้วยความรับผิดชอบ (Responsibility) มีการแบ่งงานกันทำใครรับผิดชอบเรื่องใด ควรปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า“ผู้รับบริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด/ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุด

2.5.4 งานบริการเป็นหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ

งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่คลากรภาครัฐเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากงานบริการเป็นกิจกรรมการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปถึงผู้รับบริการโดยออกมาในรูปความพึงพอใจต่อรูปแบบ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น โดยมีมุมมองที่สำคัญของการให้บริการภาครัฐ 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

2) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

3) ด้านผู้ให้บริการ ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

4) ด้านความสะดวก พัฒนาการบริการให้เป็นแบบออนไลน์มากขึ้น

การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐนอกจากจะมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติแล้วต้องมีใจรักและมีจิตสำนึกในการให้บริการ เพราะการให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์

ผู้ศึกษาจึงได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีจากได้รับการบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สถานที่ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์และปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและชื่นชม ภาพลักษณ์องค์กรก็จะดีไปด้วย และเบื้องหลังความสำเร็จในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพนั้น มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน

3. แนวคิดและนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร

3.1 การจัดเก็บภาษีอากรขององค์กรปกครองท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและ ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานจัดให้มีการติดตามและประเมินผลผ่านระบบข้อมูลสารสนเทศของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (http://info.dla.go.th) และการประเมินประสิทธิภาพของขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ส.ถ - อปท) (Local Performance Assessment: LPA) ด้าน

บริหารงานการเงินและการคลัง เพื่อให้ท้องถิ่นมีการบริหารงานการคลังที่มีประสิทธิภาพ และมีรายได้เพิ่ม ลูกหนี้ลดลง ประกอบกับรัฐบาลได้มีการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ส่งผลให้ท้องถิ่นมีที่มาของรายได้ 4 แนวทาง

แนวทางแรก คือ ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย

แนวทางที่สอง คือ ภาษีที่รัฐจัดเก็บแล้วแบ่งให้ท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน เป็นต้น

แนวทางที่สาม คือ ภาษีที่รัฐจัดเก็บแล้วมอบให้ท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีรถยนต์ และล้อเลื่อน แนวทางที่สี่ คือ เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง เป็นภาษีที่กฎหมายกำหนดให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บเพื่อเป็นรายได้ของตนเอง ประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย โดยจัดเก็บตามอำนาจของกฎหมาย ดังนี้

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2534

ภาษีบำรุงท้องที่ จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508

ภาษีป้าย จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2534

3.2 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ ภาษีที่เก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับดินที่ทีใช้ต่อเนื่อง ที่ให้เช่า ที่ทำการค้า ที่เก็บสินค้า ที่ประกอบการอุตสาหกรรม ที่ให้ญาติ พ่อ แม่ หรือผู้อื่นอาศัย (ยกเว้นโรงเรือนที่เจ้าของอยู่อาศัยเอง และไม่ได้เก็บสินค้าหรือทำการค้าขายหรือประกอบการอุตสาหกรรม)

เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2) ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ตั้งอยู่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

อัตราภาษีคิดจากค่ารายปี (ค่ารายปี เป็นจำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้น สมควรให้เช่าโดยคิดเป็นปี เช่น โรงเรือนให้เช่าเดือนละ 5,000 บาท ค่ารายปี คือ 5,000 x 12 เท่ากับ 60,000 บาท) อัตราภาษีร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี (ในที่นี้คือ 60,000 x 12.5% = 7,500 บาท)

ผู้เสียภาษีต้องเสียภาษีกับพนักงานเก็บภาษีภายในสามสิบวันนับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน หากผู้เสียภาษีไม่พอใจในการแจ้งการประเมินโดยเห็นว่าค่าภาษีนั้นสูงเกินไป มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในสิบห้าวันนับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน และเมื่อได้รับแจ้งผลการชี้ขาดแล้วยังไม่พอใจอีกมีสิทธินำเรื่องร้องต่อศาลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับทราบคำชี้ขาด

กรณีที่ค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินมีจำนวนตั้งแต่ 9,000 บาท ขึ้นไป ผู้เสียภาษีสามารถขอผ่อนชำระภาษีได้โดยแบ่งผ่อนได้ 3 งวด ๆ ละเท่า ๆ กัน และผู้เสียภาษีโรงเรือน และที่ดิน เมื่อได้รับแจ้งการประเมินแล้วจะต้องนำเงินค่าภาษีไปชำระภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียเงินเพิ่ม ดังนี้

1) ถ้าชำระไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันพ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีที่ค้าง

2) ถ้าชำระเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีที่ค้าง

3) ถ้าเกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 7.5 ของภาษีที่ค้าง

4) ถ้าเกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีที่ค้าง

บทกำหนดโทษของผู้ฝ่าฝืน มีดังนี้

1) ผู้ใดละเลยไม่แสดงข้อความในแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินตามความเป็นจริง ตามความรู้เห็นของตนให้ครบถ้วน และรับรองความถูกต้องของข้อความดังกล่าวพร้อมทั้งลงวันที่เดือน ปี และลงลายมือชื่อของตนกำกับไว้ เว้นแต่จะเป็นด้วยเหตุสุดวิสัย ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 200 บาท

2) ผู้ใดละเลยไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกของพนักงานเจ้าหน้าที่ ไม่แจ้งรายการเพิ่มเติมรายละเอียดยิ่งขึ้นเมื่อเรียกร้อง ไม่นำพยานหลักฐานมาแสดง หรือไม่ตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถาม ผู้รับประเมินในเรื่องใบแจ้งรายการ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 500 บาท

3) ผู้ใดรู้อยู่แล้วหรือจงใจยื่นข้อความเท็จ หรือให้ถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือตอบคำถามด้วยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือหาทางให้ผู้อื่นหลีกเลี่ยงคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตน หรือโดยความเท็จ โดยเจตนาละเลย โดยฉ้อโกง โดยอุบายหรือโดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดที่จะหลีกเลี่ยง หรือพยายามหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3.3 ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดินตามราคาปานกลางที่ดิน และตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดิน

ที่ไม่เป็นกรรมสิทธิของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขา หรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน

เจ้าของที่ดินต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน แบบแสดงรายการที่ได้ยื่นไว้นั้นใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปี

อัตราภาษีบำรุงท้องที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พุทธศักราช 2508 แบ่งเป็น 34 อัตรา การคำนวณภาษีบำรุงท้องที่คำนวณจากราคาปานกลางที่ดินคูณด้วยเนื้อที่ดิน (เป็นจำนวนไร่) โดยเนื้อที่ดินคิดจากเนื้อที่ดินถือครองหักด้วยเนื้อที่ดินที่ได้รับลดหย่อน การลดหย่อนที่ดินสำหรับที่ดินในเขตเทศบาลตำบล กฎหมายกำหนดให้ลดหย่อนได้ 200 – 400 ตารางวา โดยออกเป็นเทศบัญญัติการลดหย่อนภาษีบำรุงท้องที่ การลดหย่อนให้ลดหย่อนสำหรับที่ดินในจังหวัดเดียวกันเท่านั้น

ส่วนการยกเว้นภาษีและการลดภาษี ทำได้เฉพาะกรณีที่ที่ดินใช้เพาะปลูกนั้นเสียหายมากผิดปกติ เพาะปลูกไม่ได้ด้วยเหตุพ้นวิสัย อำนาจในการพิจารณาเป็นของผู้ว่าราชการจังหวัด (ลดได้ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด)

กรณีเจ้าของที่ดินไม่เห็นด้วยกับราคาปานกลางที่ดิน หรือเมื่อได้รับแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่แล้ว เห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศราคาปานกลางที่ดิน หรือวันที่รับแจ้งการประเมิน หากผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่โดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษี หรือเกินกว่าที่ควรจะต้องเสียมีสิทธิขอรับเงินคืนภายในหนึ่งปี โดยยื่นคำร้องขอคืนภาษีนับแต่วันที่เสียภาษี

ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตรา ดังต่อไปนี้

1) ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลากำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินจะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่

2) ยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีเจ้าของที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้อง ก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้งการประเมิน

3) ชี้เขต แจ้งจำนวนเนื้อที่ดินไม่ถูกต้องต่อเจ้าพนักงานสำรวจ โดยทำให้จำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มอีก 1 เท่า ของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม

4) ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 24 ต่อปีของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน และไม่นำเงินเพิ่มตามข้อ 1) – 3) มารวมคำนวณด้วย

บทกำหนดโทษของผู้ฝ่าฝืน มีดังนี้

1) ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 ปี หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2) ผู้ใดจงใจไม่มาหรือยอมชี้เขต หรือไม่ยอมแจ้งจำนวนเนื้อที่ดิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3) ผู้ใดขัดขวางเจ้าพนักงานซึ่งปฏิบัติการสำรวจเนื้อที่ดิน หรือปฏิบัติหน้าที่เพื่อการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือขัดขวางเจ้าพนักงานประเมินในการปฏิบัติการตามหน้าที่ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

4) ผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงานซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำ หรือส่งบัญชี หรือเอกสารมาตรวจสอบหรือสั่งให้ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ หรือไม่มาให้ถ้อยคำหรือไม่ส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดงตามหนังสือเรียกต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3.4 ภาษีป้าย

ป้ายที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ เจ้าของป้าย ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย หากไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้ง หรือแสดงอยู่เป็นผู้เสียภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการ (ภ.ป.1) ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี โดยป้ายที่ติดตั้งเป็นปีแรก คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละ 3 เดือน และเริ่มเสียภาษีตั้งแต่งวดที่ติดตั้งจนถึงงวดสุดท้ายของปี ดังนี้

งวดที่ 1 ติดตั้งเดือนมกราคม – มีนาคม เก็บภาษีร้อยละ 100

งวดที่ 2 ติดตั้งเดือนเมษายน – มิถุนายน เก็บภาษีร้อยละ 75

งวดที่ 3 ติดตั้งเดือนกรกฎาคม – กันยายน เก็บภาษีร้อยละ 50

งวดที่ 4 ติดตั้งเดือนตุลาคม – ธันวาคม เก็บภาษีร้อยละ 25

การคำนวณภาษีป้าย คำนวณตามเนื้อที่ของป้าย คิดเป็นตารางเซนติเมตร มี 3 ประเภท ตามตารางที่ 2.1 สำหรับป้ายที่คำนวณภาษีได้ไม่ถึง 200 บาท ให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

ตารางที่ 2.1 อัตราการจัดเก็บภาษีป้าย

ประเภทป้าย	ลักษณะป้าย	อัตราภาษี (บาท/ตร.ซม.)
(1)	ภาษาไทยล้วน	3 บาท ต่อ 500 ตร.ซม.
(2)	อักษรไทยปนอักษรบางประเทศ อักษรไทยปนภาพ/เครื่องหมาย (อักษรภาษาไทยอยู่บนอักษรต่างประเทศ)	20 บาท ต่อ 500 ตร.ซม.
(3)	อักษรไทยอยู่ใต้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศหรือเครื่องหมายใด	40 บาท ต่อ 500 ตร.ซม.

กรณีที่ค่าภาษีป้ายตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป สามารถผ่อนชำระได้โดยให้ผ่อนชำระเป็น 3 งวด งวดละเท่า ๆ กัน โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือก่อนครบกำหนดเวลาเสียภาษี แต่หากผู้เสียภาษีได้รับแจ้งการประเมินแล้ว เห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้องมีสิทธิยื่นอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหารท้องถิ่นภายในสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน และเมื่อได้รับคำวินิจฉัยอุทธรณ์แล้วเห็นว่ายังไม่ถูกต้อง สามารถนำเรื่องขึ้นสู่ศาลได้ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ โดยผู้เสียภาษีต้องเสียภาษีให้ครบถ้วนก่อน และผู้เสียภาษีป้ายจะต้องเสียเงินเพิ่มในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1) ไม่ยื่นแบบแสดงรายการป้ายภายในเวลากำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้าย เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของค่าภาษีป้าย

2) ยื่นแบบแสดงรายการป้ายโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมิน

3) ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของค่าภาษีป้ายเศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม 1) และ 2) มาคำนวณเป็นเงินเพิ่มตามข้อนี้ด้วย

บทกำหนดโทษของผู้ฝ่าฝืน มีดังนี้

1) ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2) ผู้ใดจงใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการป้าย (ภป.1) ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท

3) ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้าย หรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบกิจการ ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 10,000 บาท

4) ผู้ใดขัดขวางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งบัญชี หรือเอกสารเกี่ยวกับป้ายมาตรวจสอบภายในกำหนดเวลาอันสมควร ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับตั้งแต่ 1,000 บาทถึง 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

จากที่กล่าวมาสรุปขั้นตอนการจัดเก็บภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย

ขั้นตอน	ประเภทภาษี		
	โรงเรือนและที่ดิน	ภาษีบำรุงท้องที่	ภาษีป้าย
ผู้เสียภาษี	เจ้าของโรงเรือนหรือผู้ครอบครอง	เจ้าของที่ดินหรือผู้ครอบครอง	เจ้าของป้ายหรือผู้ครอบครอง
การยื่นแบบ	ภายในเดือนกุมภาพันธ์	ภายในเดือนมกราคม	ภายในเดือนมีนาคม
การประเมิน	ค่ารายปี x 12.5%	ราคาปานกลาง x อัตราภาษี	พื้นที่ป้าย x อัตราภาษี
แจ้งผลการประเมิน	ไม่กำหนด	ไม่กำหนด	ภายในเดือนมีนาคม

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ขั้นตอน	ประเภทภาษี		
	โรงเรือนและที่ดิน	**ภาษีบำรุงท้องที่**	**ภาษีป้าย**
ชำระภาษี	ภายใน 30 วัน รับแจ้งการประเมินนับแต่วันได้รับแจ้งการประเมิน	ภายใน 30 วัน รับแจ้งการประเมินนับแต่วันได้รับแจ้งการประเมิน	ภายใน 15 วัน รับแจ้งการประเมินนับแต่วันได้รับแจ้งการประเมิน
การอุธรณ์	ภายใน 15 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งการประเมิน	ภายใน 30 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งการประเมิน	ภายใน 30 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งการประเมิน

4. ข้อมูลทั่วไปและโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลปากคาด

4.1 ข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลปากคาด ตั้งอยู่ภายในศูนย์ราชการอำเภอปากคาด เลขที่ 157 หมู่ที่ 5 ตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีพื้นที่การปกครอง 4.104 ตารางกิโลเมตรครอบคลุม 2 ตำบล ชุมชนในเขตเทศบาลจำนวน 16 ชุมชน ประกอบด้วย ตำบลปากคาด จำนวน 10 ชุมชน และตำบลโนนศิลา 6 ชุมชน ประชากรจำนวน 6,999 คน จำนวนครัวเรือน 2,595 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2560) มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ แม่น้ำโขง (สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว)
ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลปากคาด
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย

4.2 โครงสร้างการบริหารงาน

เทศบาลตำบลปากคาด ได้จัดโครงสร้างการบริหารงานภายในออกเป็น 1 สำนัก 6 กอง ประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบดูแลงานทั่วไป ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

4.2.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล ได้แก่ งานสารบรรณ งานด้านการพัฒนาและรักษาสิทธิของบุคลากร งานตรวจสอบภายใน งานด้านการปกครอง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ตลอดจนการรับรองคณะศึกษาดูงานจากหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ การขอพระราชทานเครื่องราชสริยาภรณ์ งานทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนพาณิชย์

4.2.2 กองคลัง

มีหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การจัดทำสถิติรายรับรายจ่ายของเทศบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำและควบคุมทะเบียนพัสดุและทรัพย์สิน การบำรุงรักษาจำหน่ายพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล การจัดเก็บรายได้และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การจัดทำระบบข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินและการจัดหาประโยชน์ในทรัพย์สินของเทศบาล

4.2.3 กองช่าง

มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการต่าง ๆ การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การออกแบบ เขียนแบบแปลนทางถาปัตยสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมตลอดจนการจัดให้มีสวนสาธารณะสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการประดับตกแต่งเมืองให้สวยงาม

4.2.4 กองวิชาการและแผนงาน

มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล การศึกษาวิจัยการปฏิบัติงานของเทศบาลในด้านต่าง ๆ การดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาทางกฎหมาย การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เผยแพร่ผลงานของเทศบาลให้ประชาชนได้รับทราบ

4.2.5 กองการศึกษา

มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้แก่เด็ก เยาวชน การส่งเสริมคุณภาพมาตรฐานการศึกษา การจัดกิจกรรมด้านศาสนา วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น การจัดกิจกรรมเด็กและเยาวชน ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของเด็ก เยาวชน และประชาชน

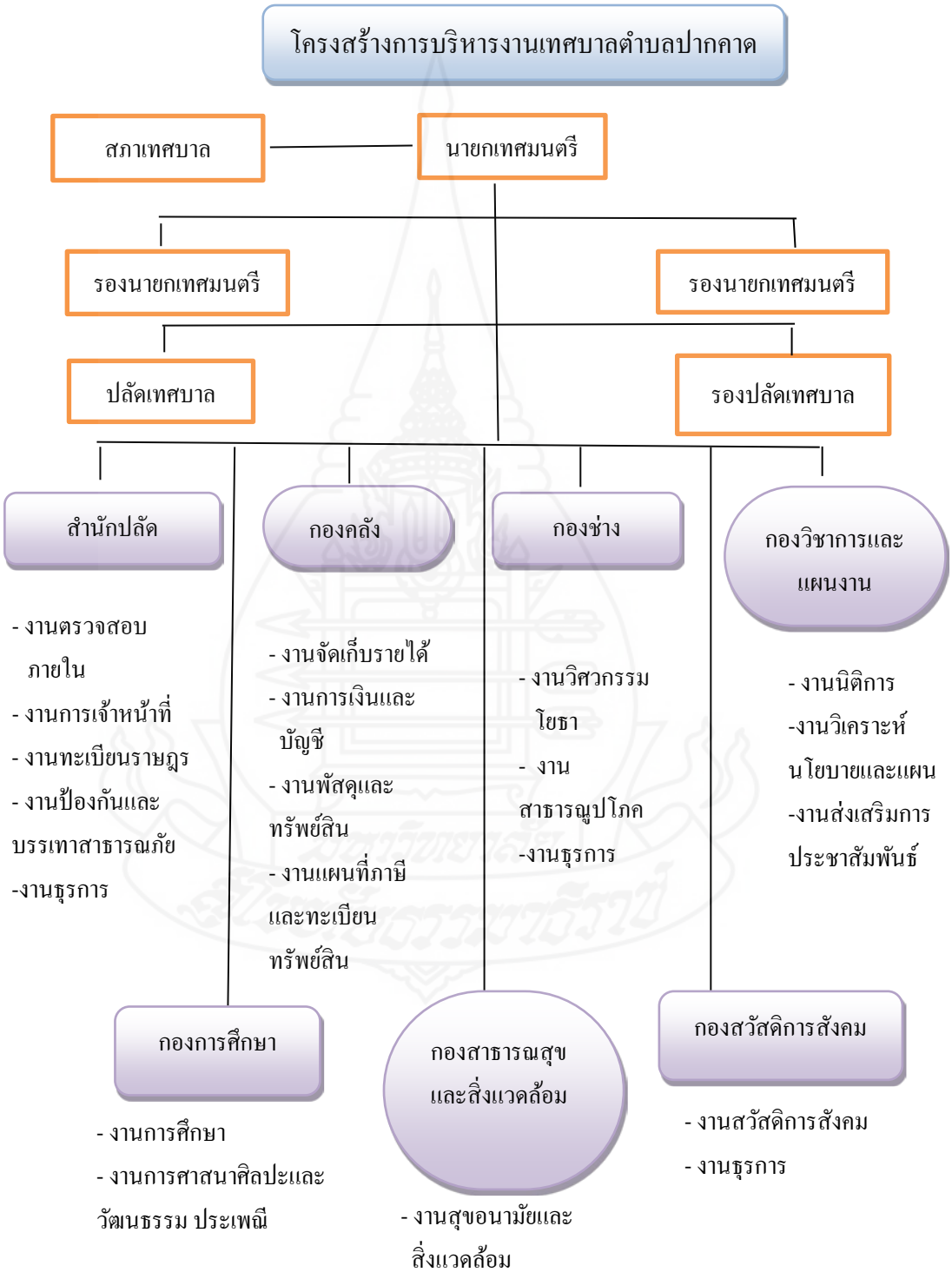
4.2.6 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด การจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลจากอาคารบ้านเรือนและที่สาธารณะต่าง ๆ การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การควบคุมสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน

***4.2.7* กองสวัสดิการสังคม** มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาชุมชน การสังคมสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในสังคม สงเคราะห์ผู้ประสบภัยต่าง ๆ การจัดสวัสดิภาพเด็ก และ

เยาวชน การส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตลอดจนการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และอนามัยชุมชน

จากที่กล่าวมา สรุปโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลปากคาด ได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลปากคาด

ที่มา: เทศบาลตำบลปากคาด

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภาพร จูดาบุตร (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 329 ราย ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน (ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) เรียงลำดับ ตามค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผลการทดสอบสมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจโดยรวม ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก คือ เทศบาลควรมาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นต่อการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค

จิระพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 350 ราย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

สำหรับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทของงานบริการที่ไปขอรับของประชาชนผู้มารับบริการแล้ว พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทงานบริการที่มารับบริการไม่มีความแตกต่าง

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ 2555 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\overline{X}$ = 3.47) โดยด้านที่ให้ความพอใจสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.59) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.35) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 3.43) ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2559) ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปี งบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษามี 2 แหล่ง คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน จำนวน 1,215 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานีที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อจำแนกเป็นหน่วยงานพบว่า การให้บริการของสำนักการช่าง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการของสำนักการคลัง ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด($\overline{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการของสถานธนานุบาล 1 และ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการของท้องฟ้าจำลองเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 การให้บริการของพิพิธภัณฑ์เมืองอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00 การให้บริการของกองการแพทย์เทศบาลนครอุดรธานีประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 การให้บริการห้องสมุดประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 การให้บริการของกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครอุดรธานี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40

2. การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่าประชาชนเห็นด้วยว่า เทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\overline{X}$ = 4.15) คิดเป็นร้อยละ 83.00

3. การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะการพัฒนาท้องถิ่นในการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.82) คิดเป็นร้อยละ 76.40

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 194 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ด้แก่ จังหวัดสงขลา จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพัทลุง จังหวัดยะลา จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ระเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.49) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.47) ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.44)

ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.10

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ และเพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาวางแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบ และแนวทางในการดำเนินการศึกษา เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคคลที่อยู่ในข่ายเสียภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ประจำปี 2560 ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ (โดยตรวจสอบข้อมูลจากทะเบียนคุมผู้อยู่ในข่ายเสียภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด ประจำปี 2560) จำนวน 439 คน ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนของผู้อยู่ในข่ายเสียภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด ประจำปี 2560

หมวดอักษร(ราย)	จำนวน (บาท)	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (บาท)	ภาษีบำรุงท้องที่ (บาท)	ภาษีป้าย
ก	16	35,996	799.75	6,912
ค	12	22,581	381	3,328
จ	15	16,747	-	1,000
ฉ	6	13,827	220	3,816
ช	15	20,283	84	4,480
ฌ	9	15,992	-	3,896
ด	11	13,005	107	2,200
ต	5	5,726	55	480
ท	11	12,530	50	1,800
ธ	17	13,901	-	19,538
น	17	13,608	195	2,800
บ	45	250,922	288	165,214
ป	26	15,056	512	13,232
ผ	3	-	90	600
พ	40	30,201	180	9,410
ภ	2	150	-	200
ม	8	1,851	-	2,960
ย	7	4,156	105	2,880
ร	10	8,603	25	11,552
ล	11	39,078	-	5,868
ว	27	22,888	-	12,642
ศ	8	8,202	-	8,123
ส	68	88,026	811.75	16,648
ห	11	17,864	175	8,534
อ	38	113,516	492	8,647
ฮ	1	972	45	200
รวม	**439**	**785,681**	**4,615.50**	**326,960**

ที่มา: ข้อมูลจากทะเบียนคุมผู้อยู่ในข่ายเสียภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด (ก.ค.1) ประจำปี 2560

1.2 ขนาดตัวอย่าง *ที่เป็นตัวแทนในการศึกษาได้จากการสุ่มตัวอย่าง แบบการเลือก* ตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Stratified Random Sampling) โดยให้ขนาดตัวอย่างมีความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกกลุ่มวอย่าง

$$n = \frac{439}{1+439(0.05)^2}$$

$$= 209.29$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ควรจะเป็นในการศึกษาครั้งนี้ คือ 210 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม โดยดำเนินการ ดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือ โดยการนำข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้ามาทำการกำหนดรูปแบบของเครื่องมือในรูปแบบสอบถามเพื่อการศึกษา (ภาคผนวก ค) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว (ภาคผนวก ก) การหาความเชื่อมั่นของข้อมูล โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach – α) ของครอนบาค (ภาคผนวก ง)

2.3 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักสำหรับการเก็บข้อมูลโดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

2.4 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ข้างต้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ สำหรับข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลนำเรียนเสนอนายกเทศมนตรีตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาและแจกแบบสอบถาม (ภาคผนวก ข)

ขั้นตอนที่ 2 ทำการแจกแบบสอบถาม (ภาคผนวก ค) โดยชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถามและรับแบบสอบถามกลับคืน โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 210 ชุด

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้รับเข้าระบบกระบวนการประมวลผลของโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ศึกษานำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการออกแบบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.1 หาค่าร้อยละ กับข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ และข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการ

4.2 หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) กับข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อปัจจัยการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้ศึกษาได้เสนอค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4.3 หาค่าไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ “ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำเสนอ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยการแจกแจงความถี่แล้วหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 โดยใช้ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล ปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการให้บริการ โดยใช้ค่าไคสแควร์

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการ ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยของการให้บริการ 4 ด้ าน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำอักษรย่อ และสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดเกณฑ์การแปรผล
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
χ^2	หมายถึง	ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการให้บริการ 4 ด้าน

α	หมายถึง	ค่าทดสอบความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
df	หมาถึง	ค่า degree of freedom
Sig	หมายถึง	ค่า Significant (ระดับนัยสำคัญ)

การหาความเชื่อมั่นของข้อมูล โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของครอนบาค พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาความน่าเชื่อถือโดยเฉลี่ยของข้อมูลการสำรวจ พบว่าค่าแอลฟา เท่ากับ 0.75

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เสียภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 210 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	97	4 6.20
	หญิง	113	53.80
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.50
	21-40 ปี	71	33.80
	41-60 ปี	83	39.50
	61 ปีขึ้นไป	55	26.20
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	ประถมศึกษา	63	30.00
	มัธยมศึกษา	43	20.50
	ปวช./ปวส.	43	20.50
	ปริญญาตรี	50	23.80
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.80
	อื่น ๆ (ไม่ได้เรียน)	1	0.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.อาชีพ	เกษตรกร	46	21.90
	รับจ้าง	44	21.00
	รับราชการ	25	11.90
	รัฐวิสาหกิจ	9	4.30
	ธุรกิจส่วนตัว	85	40.50
	อื่น ๆ (นักศึกษา)	1	0.50
5.รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 3,000 บาท	5	2.40
	3,001 - 5,000 บาท	22	10.50
	5,001 - 7,000 บาท	36	17.10
	7,001-9,000 บาท	21	10.00
	9,001-11,000 บาท	46	21.90
	11,000 บาทขึ้นไป	80	38.10

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20

2. อายุ มีจำนวนมากที่สุด คือ มีอายุ 41- 60 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมามีอายุ 21-40 ปี มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 และน้อยที่สุดมีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.50

3. ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 และน้อยที่สุด คือ ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

4. อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 และน้อยที่สุดมีอาชีพนักศึกษา มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

5. รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 11,000 บาท มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 9,001 – 11,000 บาท มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 บาท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยการให้บริการแต่ละด้านและสรุปรวมทั้ง 4 ด้านที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ปรากฏ ดังตารางที่ 4.2 – 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	2.94	0.61	**ปานกลาง**	6
2. บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	3.32	0.60	ปานกลาง	4
3. ความเป็นสัดส่วนของสถานที่	3.62	0.52	มาก	2
4. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	3.13	0.39	ปานกลาง	5
5. ที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	2.47	0.53	น้อย	7
6. ที่นั่งคอยอย่างเพียงพอ	3.58	0.54	มาก	3
7. มีบริการน้ำดื่ม	4.26	0.49	มากที่สุด	1
รวม	**3.29**	**0.47**	**ปานกลาง**	

จากตางรางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.29) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านมีบริการน้ำดื่ม ($\overline{X}$ = 4.26) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความเป็นสัดส่วนของสถานที่ ($\overline{X}$ = 3.62) อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย ($\overline{X}$ = 2.47) อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.41	0.52	มากที่สุด	3
2. ความสุภาพในการให้บริการ	4.13	0.36	มาก	6
3. ความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการ	4.24	0.44	มากที่สุด	4
4. การตอบข้อถาม ข้อชี้แจงของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้และคำแนะนำในการเสียภาษีประเภทต่าง ๆ	4.18	0.43	มาก	5
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงินจากผู้รับบริการ	4.61	0.50	มากที่สุด	2
6. ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น การให้บริการตามลำดับคิว	4.64	0.49	มากที่สุด	1
รวม	**4.36**	**0.48**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ($\overline{X} = 4.64$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\overline{X} = 4.64$) และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านความสุภาพในการให้บริการ ($\overline{X} = 4.13$) ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.02	0.70	ปานกลาง	3
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.16	0.58	ปานกลาง	2
3. ระยะเวลารอคอยที่เหมาะสม	3.17	0.55	ปานกลาง	1
รวม	**3.17**	**0.55**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง คือปัจจัยด้านระยะเวลารอคอยที่เหมาะสม ($\overline{X} = 3.17$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ($\overline{X} = 3.16$) ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านมีแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\overline{X} = 3.02$) ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1 เพิ่มช่องทางการยื่นแบบและเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	3.06	1.06	ปานกลาง	5
2 แจ้งผลการประเมินภาษีทางอินเทอร์เน็ต	3.07	1.06	ปานกลาง	4
3 แจ้งเตือนให้เสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	3.11	1.06	ปานกลาง	3
4 การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	4.70	0.46	มากที่สุด	1
5 มีเครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย	3.60	0.70	มาก	2
รวม	**3.48**	**0.67**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับแรกอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือปัจจัยด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ($\overline{X} = 4.70$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านมีเครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย ($\overline{X} = 3.60$) ในระดับความพึงพอใจมาก และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านเพิ่มช่องทางการยื่นแบบและเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต ($\overline{X} = 3.06$) ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทั้งสี่ด้าน

ปัจจัยการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.29	0.47	ปานกลาง	3
2. ด้านผู้ให้บริการ	4.36	0.48	มากที่สุด	1
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.17	0.55	ปานกลาง	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.48	0.68	มาก	2
รวม	**3.58**	**0.55**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โดยปัจจัยในด้านของผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X} = 4.36$ และ 3.48 ตามลำดับ) มีค่ามากที่สุดสองอันดับแรก ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดและมาก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X} = 3.17$) มีค่าน้อยที่สุดในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ในส่วนของ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้ต่อเดือน กับปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีทางสถิติหาค่าไคสแควร์ (χ^2) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการให้บริการเป็นรายคู่ ปรากฏดังตารางที่ 4.7 - 4.28

ตารางที่ 4.7 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ชาย	97	3.35	23.28	2	2.93	.231
หญิง	113	3.23	25.55			

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการการเสียภาษี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ชาย	97	4.36	30.35	1	0.001	.976
หญิง	113	4.36	32.83			

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการการเสียภาษี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ชาย	97	3.20	21.87	1	0.360	.835
หญิง	113	3.15	23.49			

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ 0 .05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ชาย	97	3.46	24.18	3	6.52	.089
หญิง	113	3.50	25.78			

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	1	3.00	0.0	6	4.15	.656
21-40 ปี	71	3.30	20.01			
41-60 ปี	83	3.72	27.06			
61 ปี ขึ้นไป	55	3.35	17.16			

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ 0.05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	1	5.00	0.00	3	3.80	.283
21-40 ปี	71	4.42	25.81			
41-60 ปี	83	4.31	28.33			
61 ปี ขึ้นไป	55	4.35	22.65			

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	1	3.00	0.00	6	2.69	.846
21-40 ปี	71	3.29	18.86			
41-60 ปี	83	3.16	20.53			
61 ปี ขึ้นไป	55	3.24	16.48			

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้ คือ .05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	1	3.00	0.00	9	44.43	.000
21-40 ปี	71	3.79	26.77			
41-60 ปี	83	3.48	21.04			
61 ปีขึ้นไป	55	3.09	13.52			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ 0.05 (Sig.< .05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในการเสียภาษีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ประถมศึกษา	63	3.24	18.77	10	7.298	.697
มัธยมศึกษา	43	3.28	15.46			
ปวช./ปวส.	43	3.35	15.20			
ปริญญาตรี	50	3.38	16.47			
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.10	7.97			
อื่น ๆ	1	3.00	0			

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้ คือ 0.05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ประถมศึกษา	63	4.37	24.25	5	1.573	.905
มัธยมศึกษา	43	4.30	20.16			
ปวช./ปวส.	43	4.40	19.77			
ปริญญาตรี	50	4.38	21.43			
สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.40	8.35			
อื่น ๆ	1	5.00	0			

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ พบว่าค่า Sig.ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ 0.05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ประถมศึกษา	63	3.25	18.20	10	5.486	.856
มัธยมศึกษา	43	3.16	13.50			
ปวช./ปวส.	43	3.14	14.77			
ปริญญาตรี	50	3.12	14.79			
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.10	6.19			
อื่น ๆ	1	3.00	0			

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษากับปัจจัยขั้นตอนการให้บริการ พบว่าค่า Sig.ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้ คือ 0 .05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ประถมศึกษา	63	4.22	15.93	15	19.20	.204
มัธยมศึกษา	43	3.56	17.02			
ปวช./ปวส.	43	3.63	17.00			
ปริญญาตรี	50	3.60	17.95			
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.50	8.17			
อื่น ๆ	1	4.00	0			

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกระดับการศึกษากับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้ คือ 0.05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างก็มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านขั้นสิ่งอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
เกษตรกร	63	3.22	15.93	10	5.966	.818
รับจ้าง	43	3.34	15.04			
รับราชการ.	43	3.32	11.35			
รัฐวิสาหกิจ	50	3.44	6.03			
ธุรกิจส่วนตัว	10	3.29	21.97			
อื่น ๆ	1	3.00	0			

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ(α) ที่กำหนดไว้ คือ 0.05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
เกษตรกร	63	4.35	20.60	5	2.078	.838
รับจ้าง	43	4.34	20.15			
รับราชการ	43	4.40	14.68			
รัฐวิสาหกิจ	50	4.33	7.91			
ธุรกิจส่วนตัว	10	4.36	28.34			
อื่น ๆ	1	5.00	0			

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ พบว่าค่า Sig.ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ 0.05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
เกษตรกร	63	3.26	15.13	10	10.00	.440
รับจ้าง	43	3.16	13.73			
รับราชการ	43	3.12	9.47			
รัฐวิสาหกิจ	50	3.22	6.50			
ธุรกิจส่วนตัว	10	3.13	21.19			
อื่น ๆ	1	4.00	0			

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพอาชีพกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ 0.05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
เกษตรกร	63	3.35	14.76	15	28.27	.020
รับจ้าง	43	3.25	13.51			
รับราชการ	43	3.76	14.12			
รัฐวิสาหกิจ	50	3.89	7.16			
ธุรกิจส่วนตัว	10	3.54	23.70			
อื่น ๆ	1	4.00	0			

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ 0.05 (Sig. < .05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในการเสียภาษีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 3,000 บาท	63	2.43	5.08	10	16.09	.097
3,001 - 5,000	43	3.09	12.46			
5,001 - 7,000	43	3.42	13.67			
7,001 - 9,000	50	3.38	10.21			
9,001 - 11,000	10	3.22	16.55			
11,001 บาทขึ้นไป	1	3.33	21.14			

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าค่า Sig.ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ 0.05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 3,000 บาท	63	5.00	10.0	5	9.841	.080
3,001 - 5,000	43	4.32	18.01			
5,001 - 7,000	43	4.36	13.72			
7,001 - 9,000	50	4.29	13.72			
9,001 - 11,000	10	4.33	20.71			
11,001 บาทขึ้นไป	1	4.38	27.43			

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ 0.05 (Sig. > .05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 3,000 บาท	63	3.06	6.00	10	9.50	.485
3,001 - 5,000	43	3.14	9.85			
5,001 - 7,000	43	3.31	13.43			
7,001 - 9,000	50	3.19	10.07			
9,001 - 11,000	10	3.22	15.35			
11,001 บาทขึ้นไป	1	3.10	18.57			

จากตารางที่ 4. 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ 0.05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ค่าไคสแควร์แสดงความสัมพันธ์รายได้ต่อเดือนกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N	$\overline{X}$	S.D.	df	χ^2	Sig.
ต่ำกว่า 3,000 บาท	63	3.40	3.62	15	21.53	.120
3,001 - 5,000	43	3.41	10.24			
5,001 - 7,000	43	3.25	12.00			
7,001 - 9,000	50	3.14	8.10			
9,001 - 11,000	10	3.44	11.26			
11,001 บาทขึ้นไป	1	3.36	14.70			

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกับปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้ คือ 0.05 (Sig.>.05) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในการเสียภาษีไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ เพื่อให้เทศบาลตำบลปากคาดปรับปรุงการให้บริการ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 131 คน จาก 210 คน คิดเป็นร้อยละ 62.38 รายละเอียดจำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อเสนอแนะ ปรากฏดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี

ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อปัจจัยการให้บริการ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ		
1) ทางลาดสำหรับผู้สูงอายุ	3	2.29
2) จัดสวนหย่อมหน้าสำนักงาน	4	3.05
3) เพิ่มที่จอดรถ	15	11.45
4) เพิ่มป้ายบอกจุดบริการให้ชัดเจน	5	3.82
2. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ		
1) เจ้าหน้าที่ควรทำงานแทนกันได้	13	9.92
2) เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา	4	3.05
3. ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1) มีจุดคัดกรองเพื่อแนะนำการกรอกเอกสาร	7	5.34
2) ลดขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็ว	5	3.82
4. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1) มีจุดคัดกรองเพื่อแนะนำการกรอกเอกสาร	7	5.34
2) ลดขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วกว่าเดิม	5	3.82
3) เพิ่มความถี่ในการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	31	23.66
4) ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล	4	3.05
5) ควรมีศูนย์บริการข้อมูล	4	3.05
6) ควรตอบกลับอีเมลภายใน 24 ชั่วโมง	5	3.82
7) ควรตอบกลับผ่านไลน์ภายใน 15-30 นาที	9	6.78
8) ควรตอบกลับผ่านเฟซบุ๊กภายใน 1 ชั่วโมง	5	3.82
9) ควรให้มีการเสียภาษีผ่านธนาคาร	5	3.82
10) ควรให้มีการเสียภาษีผ่านไปรษณีย์	2	1.53
11) ควรให้มีการเสียภาษีผ่านเคาท์เตอร์เซอร์วิส	4	3.05

จากตารางที่ 4.27 ผู้เสียภาษีมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยจำนวน 3 อันดับแรกได้แก่ อันดับที่ 1 คือเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 23.66 อันดับที่ 2 คือ เพิ่มที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 11.45 และอันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ควรทำงานแทนกันได้ คิดเป็นร้อยละ 9.92 รายละเอียดจำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อเสนอแนะจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือเพิ่มที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 11.45 รองลงมาคือ เพิ่มป้ายบอกจุดบริการให้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 3.82 และจัดสวนหย่อมหน้าสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 3.05 และความถี่น้อยที่สุด คือ ทำทางลาดสำหรับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 2.29

2. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ควรทำงานแทนกันได้ คิดเป็นร้อยละ 9.92 และเจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงเวลามีความถี่น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ3.05

3. ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ มีจุดคัดกรองเพื่อแนะนำการกรอกเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.34 และลดขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วกว่าเดิม มีความถี่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.82

4. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือ เพิ่มความถี่ในการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 23.66 รองลงมาคือ การตอบคำถามผ่านไลน์ต้องตอบกลับภายใน 15 – 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 6.87 และควรมีการเสียภาษีผ่านไปรษณีย์มีความถี่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.53

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการได้รับบริการจัดเก็บภาษีจากเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ และเพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาวางแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียภาษีต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อปัจจัยการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่อยู่ในข่ายเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ (โดยตรวจสอบข้อมูลผู้เสียภาษีจากทะเบียนผู้อยู่ในข่ายเสียภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ประจำปี 2560) จำนวน 439 ราย ขนาดตัวอย่างได้มาจากการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Stratified Random Sampling) โดยให้ขนาดตัวอย่างมีความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนาประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ ค่าไคสแควร์ โดยผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามและดำเนินการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ สรุปได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 113 คน (ร้อยละ 53.80) มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 83 คน (ร้อยละ 39.50) มีการศึกษาระดับสูงสุดในระดับประถมศึกษาจำนวน 63 คน (ร้อยละ 30) ส่วนมากประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 85 คน (ร้อยละ 40.50) และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 11,000 บาท จำนวน 80 คน (ร้อยละ 38.10)

1.2 ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการศึกษาเป็นรายด้าน มีดังนี้

1) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.29) โดยปัจจัยการมีบริการน้ำดื่มมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และปัจจัยมีที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2) ด้านผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.36) โดยปัจจัยความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และปัจจัยความสุภาพในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.17)โดยปัจจัยระยะเวลารอคอยที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และปัจจัยมีแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.48) โดยปัจจัยการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และปัจจัยเพิ่มช่องทางและเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการให้บริการ 4 ด้าน มีดังนี้

1) ผู้เสียภาษีที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ แตกต่างกัน

2) ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ แตกต่างกัน

3) ผู้เสียภาษีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันประเภทอื่นนอกจากช่วงอายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้บริการ 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยการให้บริการจัดเก็บภาษี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยจำนวน 3 อันดับแรก คือเพิ่มความถี่ในการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ เพิ่มที่จอดรถ และเจ้าหน้าที่ควรทำงานแทนกันได้

2. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ลำดับแรกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีการจัดน้ำดื่มบริการ อันแสดงความมีน้ำใจและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เสียภาษี ลำดับที่สองมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ โดยที่เทศบาลตำบลปากคาด ได้แบ่งแยกส่วนงานออกเป็น 1 สำนัก 6 กอง ได้แก่ สำนัก กองคลัง กองช่าง กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองสวัสดิการสังคม แต่ละส่วนงานได้แบ่งแยกห้องทำงานแต่ละห้องไว้อย่างชัดเจน และภายในส่วนงานของกองคลังอันเป็นจุดที่รับชำระภาษี ได้แบ่งส่วนงานอย่างชัดเจน เช่น งานจัดเก็บรายได้ งานพัสดุและทรัพย์สิน งานการเงินและบัญชี ส่วนลำดับที่สามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีที่นั่งคอยไว้บริการอย่างเพียงพอ โดยอันดับที่หนึ่งถึงอันดับที่สามนั้น ผู้เสียภาษีเห็นว่าเทศบาลตำบลปากคาดให้บริการที่ดีแล้วในระดับมากที่สุดและมาก ส่วนในอันดับที่สี่ถึงอันดับที่เจ็ดอยู่ในระดับปานกลาง คือ บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และการมีที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัยผู้ศึกษา เห็นว่าควรปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เสียมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ 2555 ซึ่งพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำรวจสถานที่ให้บริการในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะวกในสถานที่ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับพอใช้

2.2 ด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อันดับหนึ่งถึงอันสี่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน คือ การต้อนรับของเจ้าหน้าที่และความเต็มใจและความตั้งใจในการให้บริการ ผู้ศึกษาเห็นว่าเทศบาลตำบลปากคาดให้บริการที่ดี ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดภาษีตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนด ให้การต้อนรับทักทายด้วยความเป็นมิตรมีจิตสาธารณะในการให้บริการ อีกทั้งผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญงานเนื่องจากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านนี้จึงมีความสามารถที่จะบริการผู้เสียภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนอันดับห้าและหกอยู่ในระดับมาก คือ การตอบข้อถาม ข้อชี้แจงของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้ และคำแนะนำในการเสียภาษีประเภทต่าง ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2559) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2559 ซึ่งพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักการคลังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อ อันดับที่หนึ่ง คือ ระยะเวลารอคอยที่เหมาะสม อันดับที่สองคือ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และอันดับที่สาม คือ มีแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เทศบาลตำบลปากคาดมีที่ตั้งสำนักงานในบริเวณศูนย์ราชการอำเภอปากคาด อีกทั้งไม่มีป้ายบอกจุดที่ตั้งอย่างชัดเจนทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลาในการเข้าถึงแหล่งบริการและเทศบาลตำบลปากคาดมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจำนวนน้อย ทำให้บริการได้ไม่เต็มที่ทำให้ผู้เสียภาษีต้องเสียเวลารอคิว สอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) ได้ทำการสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ 2555 ซึ่งพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ และอันดับที่สองอยู่ในระดับมาก คือ มีเครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเก็บภาษีนอกสถานที่ ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่าเทศบาลตำบลปากคาดให้ความสำคัญกับการจัดเก็บภาษีเชิงรุก โดยจัดทำโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการเสียภาษี และอำนวยความสะดวกในการเสียภาษี ซึ่งการเสียภาษีแบบนี้ผู้เสียภาษีไม่ต้องเสียเวลา และค่าธรรมเนียมเหมือนกับการชำระผ่านธนาคาร การชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระผ่าน

ไปรษณีย์ และการเสียภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต อีกทั้งเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เสียภาษีผ่านเฟซบุ๊ก ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล ซึ่งสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงส่วนอันดับที่สามถึงอันดับที่ห้าอยู่ในระดับปานกลาง คือ แจ้งเตือนให้เสียภาษีทางอินเทอร์เน็ตตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาบศักดิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2558 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

2.5 ความพึงพอใจในภาพรวม ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด ทั้ง 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏ เช่นนี้ อภิปรายได้ว่า เทศบาลตำบลปากคาด มีการดำเนินการจัดเก็บภาษีเชิงรุก คือ โครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ อันเป็นช่องทางที่เข้าถึงและติดต่อกับผู้เสียภาษี อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บภาษี และสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการและประชาชนผู้เสียภาษีได้มากที่สุด จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีได้มาก และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เสียภาษี

2.6 แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ได้ดังนี้

2.6.1 ด้านสถานที่ให้บริการ ควรดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1) เทศบาลตำบลปากคาดควรดำเนินการจัดหาที่จอดรถให้เพียงพอ และปลอดภัย ต่อผู้มาใช้บริการ เช่น ด้านหน้าสำนักงานจัดให้เป็นที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ ส่วนด้านหลังสำนักงานเป็นที่จอดรถของพนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

2) ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานเทศบาลช่วยกันรักษาความสะอาด และมีส่วนร่วมในการตกแต่งสถานที่ให้สวยงามอยู่เสมอ

3) จัดทำและติดตั้งป้ายข้อความบอกจุดบริการให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้เสียภาษีได้เกิดความคุ้นเคยกับบริการ

4) สร้างบรรยากาศของสถานที่บริการให้น่ารื่นรมย์ เช่น มีแสงสว่างที่เพียงพอการใช้สีโทนอ่อน เพื่อให้ผู้เสียภาษีเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย

2.6.2 ด้านผู้ให้บริการ ควรดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1) ผู้ให้บริการควรมีกิริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลากรในด้านนี้ทำได้ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

2) ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนเองอย่างถ่องแท้ สามารถใช้ความรู้ที่มีเพื่อที่จะตอบข้อถาม ข้อชี้แจงและคำแนะนำได้ถูกต้อง แนวทางปฏิบัติควรให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลนั้นมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้เกิดความชำนาญและรู้ลึกในงาน

6.2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1) จัดทำแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมากขึ้นกว่าเดิม

2) ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ โดยตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งไป เช่น การมอบอำนาจ ลดจำนวนเอกสารหลักฐาน เป็นต้น

6.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1) ควรมีการเสียภาษีหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต เคาท์เตอร์เซอร์วิส ผ่านธนาคาร ตู้เอทีเอ็ม และโทรศัพท์มือถือ

2) นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ

3) ควรมีการจัดตั้งงบประมาณไว้ในข้อบัญญัติรายจ่ายประจำปีในการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับคนที่มีช่วงอายุ ระหว่าง 41-60 ปี เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตในอนาคต

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ สรุปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับเทศบาลตำบลปากคาดนำไปใช้และการศึกษาค้นคว้าต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1) เทศบาลตำบลปากคาดควรจัดทำแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้เสียภาษีได้ เข้าถึงแหล่งบริการได้ง่าย

2) เทศบาลตำบลปากคาดควรจัดหาที่จอดรถให้เพียงพอและปลอดภัย

3) เทศบาลตำบลปากคาดควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการประมวลผลข้อมูลการเสียภาษี นำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงาน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเอกสาร

4) เทศบาลตำบลปากคาดควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ให้มากขึ้น ทั้งนี้เป็นการเพิ่มช่องทางในการรับรู้ข่าวสาร เช่น การยื่นแบบและเสียภาษี การแจ้งเตือนการเสียภาษี เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องเสียเงินเพิ่ม เมื่อเลยกำหนดเวลา และให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้แก่ผู้เสียภาษี เป็นต้น

5) เทศบาลตำบลปากคาดควรปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์การ ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี มีนโยบายกำกับให้บุคลากรที่ทำหน้าที่บริการปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงเวลา โดยเฉพาะในเรื่องการมาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

6) ดำเนินโครงการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประเภทอื่นของเทศบาลตำบลปากคาด

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการจัดเก็บภาษีกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในเขตอำเภอปากคาด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย .(2540). *คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 247.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2540). *คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่พุทธศักราช 2508.* กรุงเทพ ฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2540) .*คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติภาษีป้ายพุทธศักราช 2510.* กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2559). *คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก.* กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2560.* จาก http://servicearts.wordpress.com /การบริการ (9 กันยายน 2551)

จินตนา บุญบงการ. (2539). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2560. จาก https://servicearts.wordpress.com/การบริการ (9 กันยายน 2551)

จิรพงษ์ สุทธะมุสิก. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง.* (ปัญหาพิเศษปริญญาฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยพล ชาวประเสริฐ. (2547). *แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.* สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2560 จาก https://servicearts.wordpress.com/การบริการ (9 กันยายน 2551)

ทวีพงษ์ หินคำ. (2541).*แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ* .สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2560 จาก http:// maitree3.blogspot.com/p/blog-page.html (18 มีนาคม 2554)

นภาพร จูดาบุตร. (2557) . *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด.* (สารนิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

ปรเมธี วิมลศิริ. (2559) . *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อนาคตประเทศไทย เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน.* สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2560 .จาก http://planning.pn.psu.ac.th/plan doc/procedure/ docs procedur/300 1498813858.pdf. (26 สิงหาคม 2559)

วิรัช วิรัชภาวรรณ. (2548). *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ.* กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ*. สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2560. จาก http://maitree3.blogspot.com/p/blog-page.html (18 มีนาคม 2554)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2559). *การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน (Citizen Surveys) ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานีประจำปีงบประมาณ 2559*: *สถาบันวิจัยและพัฒนา*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สมิต สัชฌุกร. (2556). *ศิลปะการให้บริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.

สุบรรณ ขนาบศักดิ์. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2558*. มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.ยุทธศาสตร์ของไทย พ.ศ.2556 - 2561. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2560 จาก http://www.opdc.go.th (12 มิถุนายน 2556)

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). *การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประจำปีงบประมาณ 2559*: *สำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดหนองบัวลำภู*.

เอนก สุวรรณบัญฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ.ศิลปะการต้อนรับและบริการ. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2560. จาก http://servicearts.wordpress.com (12 สิงหาคม 2551)

Aday Lu Ann,and R.Andersen. (1975). *Development of Induce of Michigan Access to Medical Care.Michigan Ann Arbor.* Helth Administration Press

John D.Millet. (1954). *Managementment in the Public Service*. New York.McGraw-Hill

Kotler . (1997*). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ*. สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2560. จาก https://servicearts.wordpress.com/การบริการ (9 กันยายน 2551)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการศึกษา

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการศึกษา

1. นายอัครเทพ อักษรศิริ ตำแหน่ง ท้องถิ่นอำเภอปากคาด
สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

2. นายอนุรักษ์ ผาจวง ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลปากคาด
สังกัดเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

3. นายสุวรรณ พฤคณา ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลท่าสะอาด
สังกัดเทศบาลตำบลท่าสะอาด อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ

ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ กองคลัง

ที่ บก 52703/ ...443..... วันที่ 28 สิงหาคม 2560

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปากคาด

ตามที่ข้าพเจ้านางสาวศรีประกอบ พุทธวงศ์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ เข้าศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งกำลังศึกษางานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยมีรองศาตราจารย์นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ในการนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย จึงขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้มาใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวศรีประกอบ พุทธวงศ์)
หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้

- เพื่อโปรดพิจารณา

28 ส.ค. 60

28 ส.ค. 60

อนุญาต

28 ส.ค. 60

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เลขที่แบบสอบถาม .....ID [ ] [ ] [ ]

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สำหรับเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชของนางสาวศรีประกอบ พุทธวงศ์ ในหัวข้อ “ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ”

2. เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษามาวางแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาดให้ตรงตามความต้องการของผู้เสียภาษีมากยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษี

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่าง [ ] และกรอกข้อมูลให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	สำหรับผู้ศึกษา
1	เพศ [ ] 1 ชาย [ ] 2 หญิง	SEX [ ]
2	อายุ [ ] 1 ต่ำกว่า 20 ปี [ ] 2 21 – 40 ปี [ ] 3 41 – 60 ปี [ ] 4 61 ปี ขึ้นไป	AGE [ ]
3	ระดับการศึกษาสูงสุด [ ] 1 ประถมศึกษา [ ] 2 มัธยมศึกษา [ ] 3 ปวช./ปวส. [ ] 4 ปริญญาตรี [ ] 5 สูงกว่าปริญญาตรี [ ] 6 อื่น ๆ ระบุ.....	EDU [ ]
4	อาชีพ [ ]1 เกษตรกร [ ] 2 รับจ้าง [ ] 3 รับราชการ [ ] 4 รัฐวิสาหกิจ [ ] 5 ธุรกิจส่วนตัว [ ] 6 อื่น ๆ ระบุ.....	OCC [ ]
5	รายได้ต่อเดือน [ ] 1 ต่ำกว่า 3,000 บาท [ ] 2 3,001 – 5,000 บาท [ ] 3 5,001 – 7,000 บาท [ ] 4 7001 – 9,000 บาท [ ] 5 9,001 – 11,000 บาท [ ] 6 11,001 บาทขึ้นไป	INCOME [ ]

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างให้ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นความคิดเห็น

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้ศึกษา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านสถานที่ให้บริการ						
1 ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่						SA1 [ ]
2 บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ						SA2 [ ]
3 ความเป็นสัดส่วนของสถานที่						SA3 [ ]
4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ						SA4 [ ]
5 ที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย						SA5 [ ]
6 ที่นั่งคอยอย่างเพียงพอ						SA6 [ ]
7 มีบริการน้ำดื่ม						SA7 [ ]
ด้านผู้ให้บริการ						
1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่						SA8 [ ]
2 ความสุภาพในการให้บริการ						SA9 [ ]
3 ความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการ						SA10 [ ]
4 การตอบข้อถาม ข้อชี้แจงของเจ้าหน้าที่การให้ความรู้และคำแนะนำในการเสียภาษีประเภทต่าง ๆ						SA11 [ ]
5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงินจากผู้รับบริการ						SA12 [ ]
6 ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน						SA13 [ ]

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้ศึกษา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1 มีแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						SA14 [ ]
2 มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว						SA15 [ ]
3 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการที่เหมาะสม						SA16 [ ]
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1 เพิ่มช่องทางการยื่นแบบและเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต						SA17 [ ]
2 แจ้งผลการประเมินภาษีทางอินเทอร์เน็ต						SA18 [ ]
3 แจ้งเตือนให้เสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต						SA19 [ ]
4 การจัดเก็บภาษีนอกสถานที่						SA20 [ ]
5 มีเครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย						SA21 [ ]

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

คำชี้แจง เพื่อให้การบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้เขียนข้อเสนอแนะตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

……

……

2 ด้านผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

……

……

……

……

3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

……

……

……

……

4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

……

……

……

……

ภาคผนวก ง

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach - α)

Case Processing Summary

		N	%
Case	Valid	210	100
	Excluded[a]	0	0.0
	Total	210	100

a.Listwise deletion base on variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Item
0.75	21

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Cronbach's alpha

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศ บาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

ข้อที่	ข้อคำถาม	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 1						
1	อายุ	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
2	เพศ	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษาสูงสุด	0	+1	+1	0.67	ใช้ได้
4	อาชีพ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
5	รายได้ต่อเดือน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 2						
1	ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ความเป็นสัดส่วนของสถานที่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	มีบริการน้ำดื่ม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ความสุภาพในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	การตอบข้อถาม ข้อชี้แจงของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้ คำแนะนำการเสียภาษีประเภทต่าง ๆ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงินจากผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อคำถาม	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
2	ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 2						
3	มีแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	มีขั้นตอนการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	เพิ่มช่องทางการยื่นแบบและเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	แจ้งผลการประเมินภาษีทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	แจ้งเตือนให้เสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	จัดเก็บภาษีนอกสถานที่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
	มีเครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
ส่วนที่ 3						
1	สถานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	ขั้นตอนการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ลงชื่อ.....
(นายอัครเทพ อักษรศิริ)
ท้องถิ่นอำเภอปากคาด

ลงชื่อ.....
(นายอนุรักษ์ ผาจวง)
ปลัดเทศบาลตำบลปากคาด

ลงชื่อ.....
(นายสุวรรณ พฤคณา)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าสะอาด

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ"

คำชี้แจง แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เพื่อประเมินความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยจะทำการประเมินความเที่ยงตรงในส่วนที่ 2 โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ส่วนที่ 1					
1	เพศ		✓		
2	อายุ	✓			
3	ระดับการศึกษาสูงสุด		✓		
4	อาชีพ	✓			
5	รายได้ต่อเดือน	✓			

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ส่วนที่ 2					
1	1.1ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	✓			
	1.2 บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	✓			
	1.3 ความเป็นสัดส่วนของสถานที่	✓			
	1.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	✓			
	1.5 ที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	✓			
	1.6 ที่นั่งคอยอย่างเพียงพอ	✓			
	1.7 มีบริการน้ำดื่ม	✓			
2	2.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	✓			
	2.2 ความสุภาพในการให้บริการ	✓			
	2.3 ความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการ	✓			
	2.4 การตอบข้อถาม ข้อชี้แจงของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้และคำแนะนำในการเสียภาษีประเภทต่าง ๆ	✓			
	2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงินจากผู้รับบริการ	✓			
	2.6 ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	✓			

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
3	3.1มีแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	✓			
	3.2 มีขั้นตอนการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	✓			
	3.3 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการที่เหมาะสม	✓			
4	4.1 เพิ่มช่องทางการยื่นแบบและเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	✓			
	4.2 แจ้งผลการประเมินภาษีทางอินเทอร์เน็ต	✓			
	4.3 แจ้งเตือนให้เสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	✓			
	4.4 จัดเก็บภาษีนอกสถานที่	✓			
	4.5 มีเครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย	✓			
ส่วนที่ 3					
1	สถานที่ให้บริการ	✓			
2	ผู้ให้บริการ	✓			
3	ขั้นตอนการให้บริการ	✓			
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	✓			

ลงชื่อ .....ผู้เชี่ยวชาญ

(นายอัครเทพ อัครรัฐ)

ท้องถิ่นอ.ปากคาด

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ"

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เพื่อประเมินความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยจะทำการประเมินความเที่ยงตรงในส่วนที่ 2 โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ส่วนที่ 1					
1	เพศ	✓			
2	อายุ		✓		
3	ระดับการศึกษาสูงสุด	✓			
4	อาชีพ	✓			
5	รายได้ต่อเดือน	✓			

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ส่วนที่ 2					
1	1.1ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	/			
	1.2 บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	/			
	1.3 ความเป็นสัดส่วนของสถานที่	/			
	1.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	/			
	1.5 ที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	/			
	1.6 ที่นั่งคอยอย่างเพียงพอ	/			
	1.7 มีบริการน้ำดื่ม	/			
2	2.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	/			
	2.2 ความสุภาพในการให้บริการ	/			
	2.3 ความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการ	/			
	2.4 การตอบข้อถาม ข้อชี้แจงของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้และคำแนะนำในการเสียภาษีประเภทต่าง ๆ	/			
	2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงินจากผู้รับบริการ	/			
	2.6 ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	/			

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
3	3.1มีแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	✓			
	3.2 มีขั้นตอนการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	✓			
	3.3.ระยะเวลารอคอยในการรับบริการที่เหมาะสม	✓			
4	4.1 เพิ่มช่องทางการยื่นแบบและเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	✓			
	4.2 แจ้งผลการประเมินภาษีทางอินเทอร์เน็ต	✓			
	4.3 แจ้งเตือนให้เสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	✓			
	4.4 จัดเก็บภาษีนอกสถานที่	✓			
	4.5 มีเครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย		✓		
ส่วนที่ 3					
1	สถานที่ให้บริการ	✓			
2	ผู้ให้บริการ	✓			
3	ขั้นตอนการให้บริการ	✓			
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	✓			

ลงชื่อ.....ผู้เชี่ยวชาญ

(นายอนุรักษ์ พาจาง.....)

ปลัดเทศบาลตำบลปากดาด

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ"

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เพื่อประเมินความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยจะทำการประเมินความเที่ยงตรงในส่วนที่ 2 โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ส่วนที่ 1					
1	เพศ	✓			
2	อายุ	✓			
3	ระดับการศึกษาสูงสุด	✓			
4	อาชีพ		✓		
5	รายได้ต่อเดือน	✓			

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
ส่วนที่ 2					
1	1.1ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	✓			
	1.2 บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	✓			
	1.3 ความเป็นสัดส่วนของสถานที่	✓			
	1.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ	✓			
	1.5 ที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย	✓			
	1.6 ที่นั่งคอยอย่างเพียงพอ	✓			
	1.7 มีบริการน้ำดื่ม	✓			
2	2.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	✓			
	2.2 ความสุภาพในการให้บริการ	✓			
	2.3 ความเต็มใจและตั้งใจในการให้บริการ	✓			
	2.4 การตอบข้อถาม ข้อชี้แจงของเจ้าหน้าที่ การให้ความรู้และคำแนะนำในการเสียภาษีประเภทต่าง ๆ	✓			
	2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงินจากผู้รับบริการ	✓			
	2.6 ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	✓			

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
3	3.1มีแผนผังโครงสร้างแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	✓			
	3.2 มีขั้นตอนการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว	✓			
	3.3.ระยะเวลารอคอยในการรับบริการที่เหมาะสม	✓			
4	4.1 เพิ่มช่องทางการยื่นแบบและเสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	✓			
	4.2 แจ้งผลการประเมินภาษีทางอินเทอร์เน็ต	✓			
	4.3 แจ้งเตือนให้เสียภาษีทางอินเทอร์เน็ต	✓			
	4.4 จัดเก็บภาษีนอกสถานที่	✓			
	4.5 มีเครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย		✓		
ส่วนที่ 3					
1	สถานที่ให้บริการ	✓			
2	ผู้ให้บริการ	✓			
3	ขั้นตอนการให้บริการ	✓			
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	✓			

ลงชื่อ.....ผู้เชี่ยวชาญ

(.....)

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวศรีประกอบ พุทธวงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	21 เมษายน 2509
สถานที่เกิด	จังหวัดหนองคาย
ประวัติการศึกษา	1. ปริญญาศิลปศาสตร์บัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี 2. ปริญญารัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้