

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม



นางสาวสร้อยญา กาญจนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Public Satisfaction on Service Quality of Local Development Tax Payment of
Bangluang Sub-district Administrative Organization, Bang Len District,
Nakhon Pathom Province**

Miss Sarunya Kanchana

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2015

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ผู้ศึกษา นางสาวสร้อยญา กาญจนะ **รหัสนักศึกษา** 2543003954

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการบริการประชาชนด้านการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 1,054 คน กลุ่มตัวอย่าง 289 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) ปัญหาสำคัญได้แก่ การให้คำอธิบายของเจ้าหน้าที่ไม่ชัดเจนเพียงพอ ความไม่สะดวกในการรอรับบริการ และความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ ข้อเสนอแนะสำคัญคือ ควรเสริมสร้างความเข้าใจของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ให้มากขึ้น โดยจัดให้การอบรม นอกจากนั้นควรจัดให้มีการแจกบัตรคิวแก่ผู้รับบริการ และในอนาคตควรจัดให้มีการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนปัญหาด้านที่จอดรถ เนื่องจากพื้นที่จำกัด ไม่สามารถขยายได้ จึงควรจัดบริการเคลื่อนที่ในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มความสะดวกและลดการเดินทางเข้ามาของประชาชน

คำสำคัญ ความพึงพอใจของประชาชน การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

Independent Study title : Public Satisfaction on Service Quality of Local Development Tax Payment of Bangluang Sub-district Administrative Organization, Bang Len District, Nakhon Pathom Province

Author: Miss Sarunya Kanchana; **ID:** 2543003954;

Degree : Master of Public Administration;

Independent Study Advisor: Papavadee Montriwat, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

The objectives of this study were to (1) study public satisfaction on service quality of local development tax payment of Bangluang Sub-district Administrative Organization, Bang Len District, Nakhon Pathom Province (2) compare public satisfaction classified by personal factors (3) study problems and recommend appropriate approaches to enhance service quality of local development tax payment of Bangluang Sub-district Administrative Organization, Bang Len District, Nakhon Pathom Province.

Population consisted of the people accessing local development tax payment service at Bangluang Sub-district Administrative Organization, Bang Len District, Nakhon Pathom totally 1,054, from which 289 samples were obtained via Taro Yamane formula calculation. Instrument used was a questionnaire. Statistical tools employed frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

The research findings were : (1) public satisfaction on service quality of local development tax payment of Bangluang Sub-district Administrative Organization, Bang Len district, Nakhon Pathom province was at high level, with highest mean on service of officials aspect, and lowest mean on facilities aspect (2) Compared public satisfaction perspective, it was found that differences were found among satisfaction of those with different education levels, occupations and income per month at 0.01 level of statistical significance (3) major problems were: unclear explanation of the officials, inconvenience of accessing to the service and inadequacy of parking spaces; major recommendations were: training should be provided to the officials to increase their knowledge and understanding on local development tax payment, those who accessed to the service should receive token number while in the future one-stop service should be provided, as for parking spaces, due to area limitation, resulting in the impossibility to increase the space, mobile local development tax payment should then be arranged to enhance public convenience and reduce public commuting to Bangluang Sub-district Administrative Organization office.

Keywords: Public Satisfaction, Local Development Tax Payment Service, Bangluang Sub-district Administrative Organization, Bang Len District, Nakhon Pathom Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนตรีวิฑู อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนแนะนำแนวทางด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่งตลอดเวลา จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงรวมถึงขอบพระคุณ ซึ่งได้เป็นกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระและให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ศึกษา

ในการศึกษาภาคสนาม ผู้ศึกษาได้รับความร่วมมือจากประชาชนที่มีข้าราชการบำรุงท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

สร้อยญา กาญจนะ
กุมภาพันธ์ 2559



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ.....	7
ภาชีบำรุงห้องที่.....	19
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระ ภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม.....	43
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม.....	48
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม.....	53
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	67
วิธีดำเนินการศึกษา.....	67
สรุปผลการศึกษา.....	69
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม).....	84
ข แบบสอบถาม.....	86
ประวัติผู้ศึกษา.....	92

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง.....	26
ตารางที่ 2.2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2557).....	29
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ.....	40
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ.....	40
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	41
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม อาชีพ.....	42
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	42
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมในภาพรวม.....	44
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	45
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ.....	46
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	47
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	49
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	49
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนสรุปปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม.....	50
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....	50
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	51
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	51
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม.....	52
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล บางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม เพศ.....	53
ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล บางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม อายุ.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล บางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	55
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้.....	56
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้.....	57
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้.....	58
ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม อาชีพ.....	59
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้.....	60
ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ้.....	62
ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	63
ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ้.....	64
ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ้.....	65
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ้.....	66

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง.....	28



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งโดยยกฐานะจากสภาตำบลซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ รายจ่าย มีการบริหารและมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ตามมาตรา 66 และมีหน้าที่ที่ต้องกระทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร ตามมาตรา 67

นอกจากนี้ในมาตรา 68 ยังระบุว่า ให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้แก่ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร คุ้มครองดูแล และรักษาทรัพยากรอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หารผลประโยชน์จากทรัพยากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยวและผังเมืองอีกด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย,2547)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้วางแนวทางสำหรับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในรูปแบบของการกระจายอำนาจทางการปกครอง การบริหารจัดการ และด้านการคลัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนโดยเฉพาะในระดับรากหญ้าและชุมชน จากบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ในหมวด 5 ว่าด้วย “แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ” ที่กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง รวมทั้งส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ และหมวดที่ 14 ว่าด้วย “การปกครองส่วนท้องถิ่น” ที่กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติและเพื่อการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและประโยชน์ของประเทศส่วนรวม

นอกจากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญจะให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจโดยให้ประชาชนมีบทบาทในการบริหารกิจการอันเป็นภาระหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามความสำคัญที่กล่าวข้างต้นแล้ว รัฐบาลยังได้ตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้นใช้บังคับอีกด้วย เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่อีกหลายประการซึ่งในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากจะได้อำนาจไว้ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ซึ่งอำนาจหน้าที่โดยตรงแล้ว ยังมีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ให้อำนาจหน้าที่แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ

ในปัจจุบันนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้มาจาก การจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ได้รับจัดสรรจากส่วนราชการอื่น เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลและแหล่งเงินกู้ (กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง,2545)

พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ซึ่งพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยให้มีรายได้จากภาษีบำรุงท้องที่ โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยตรง

ภาษีบำรุงท้องที่เป็นภาษีที่จัดเก็บจากที่ดิน โดยผู้เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใดมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น โดยเก็บจากราคาปานกลางของที่ดิน เจ้าของที่ดินเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ โดยต้องชำระภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี

องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามหนังสือกรมการปกครองที่ มท.0318/ว229 ลงวันที่ 26 มกราคม พ.ศ.2539 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ.2539 รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในพื้นที่ตำบลบางหลวง ผลการดำเนินงานพบว่า

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการด้านการชำระภาษีแก่ประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

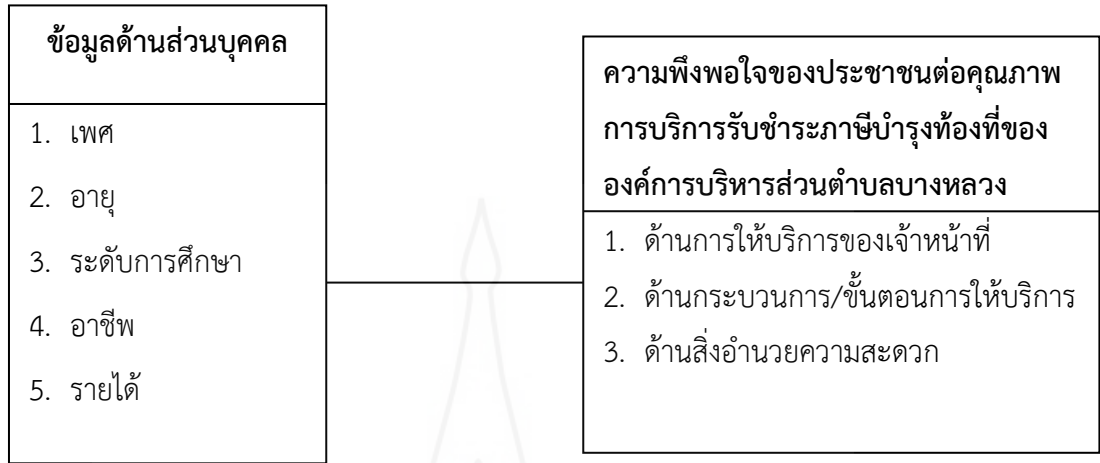
2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการประชาชนด้านการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

3. สมมุติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง แตกต่างกัน

4. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาชำระภาษีบำรุงท้องที่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 1,054 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 289 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือน มกราคม – เมษายน 2558 ซึ่งทำการเก็บข้อมูลในวันและเวลาราชการ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

6.2 **ภาษีบำรุงท้องที่** คือ ภาษีที่เก็บจากมูลค่าที่ดิน ซึ่งผู้เป็นเจ้าของที่ดินเป็นผู้เสียภาษีให้แก่ท้องถิ่น โดยจะมีการประเมินมูลค่าที่ดินแต่ละแห่งว่าควรมีราคาเท่าใดเพื่อใช้เป็นฐานในการเสียภาษี เรียกว่า “ราคาปานกลางที่ดิน” ซึ่งจะมีการตราราคากันใหม่ทุก 4 ปี

6.3 **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ** หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขของประชาชน มีความพอใจกับสิ่งที่ตนได้รับซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในที่นี้ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6.4 **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอ มีอัธยาศัยไมตรี มีความเป็นกันเอง มีความพร้อมที่จะให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความเมตตา สามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการอธิบายรายละเอียดและให้การต้อนรับและสอบถามผู้รับบริการทุกราย

6.5 **ด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่มีความคล่องตัว มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการให้บริการต่อเนื่องโดยไม่พักเที่ยง มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ

6.6 **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีที่จอดรถ มีน้ำดื่ม ห้องสุขา เก้าอี้ ที่พักนั่งรอรับบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีการจัดสถานที่ภายในสำนักงานเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการบริการมีอย่างเพียงพอ

7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

7.2 เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยในเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้า รวบรวมเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับการศึกษามาเป็นแนวทางสำหรับการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพ
3. ภาษีบำรุงท้องที่
4. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2538:588) ความพึงพอใจหมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบและความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ

ยุทธาร สุชะกาตี (2550:13) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2538:8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมากี่จะมีความสุขสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546:18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำจนในที่สุดเกิดความติดใจต้องการใช้บริการนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ความพึงพอใจนั้นยังคงอยู่

ยິงยง เรื่องทอง (2546:6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจหากได้รับการตอบสนองความต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นหากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ

อัมพร เจริญชัย (อ้างถึงชูชาติ แนนพลกรัง, 2550:5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจหรือเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจ ตลอดจนเป็นการสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคล สิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน ผู้ใช้บริการ มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546:1-3) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึงคือ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

งานบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

งานบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดไว้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ศิริพร ตันติพุลวินัย (2538:1) ได้ให้ความหมายว่างานบริการ หมายถึง การที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 27) ให้ความหมายของงานบริการ ว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า

มบุญ ศิริวรรณ (2542 : 12-13) ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICE” ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก
ของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้าง
ภาพพจน์ขององค์กร

C = courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้น ที่จะให้บริการให้ลูกค้า
เกิดความประทับใจ

สมิต สัจฉกร (2548 : 48) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึง การปฏิบัติ
รับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วย
ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง
การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการอย่างดีเยี่ยมเป็นเลิศโดยยึดหลักว่าต้อง
สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดอันนำมาซึ่งความ
ประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

2.2 หลักการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540:251) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้
หลักพื้นฐานในการให้บริการไว้ 6 ประการ ดังนี้

- 1) ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ ความเครียดในการมารับบริการ
- 2) อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป
- 3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
- 4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์
- 5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ เช่น การจัดป้ายประชาสัมพันธ์
- 6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ บุคลิกภาพและปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่

1) รูปร่างหน้าตาไม่จำเป็นต้องดูดีหรือสวยแต่ไม่ควรจะบูดบึ้งเคร่งเครียดน่ากลัวหรือไม่น่าเชื่อถือ

2) เสื้อผ้าและเครื่องประดับควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ

3) การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งผมทำเล็บควรเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ

4) การพูดจาและการตอบคำถาม

- ยิ้มแย้มแจ่มใส

- ชักถามความต้องการ

- อธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้รับบริการ

- พูดจาสุภาพ

5) กิริยาท่าทางสุภาพทั้งการใช้เสียง การสบตา การแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหว

6) การให้ความช่วยเหลือโดยการเอื้อเฟื้อ แสดงน้ำใจมีจิตเมตตากรุณา

พาราซูแมน (Parasuman อ่างใน ประเสริฐ เล็กสรรเสริฐ, 2545:28) กล่าวไว้ว่า หลักการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้

1) ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

- ความสม่ำเสมอ

- ความพึ่งพาได้

2) การตอบสนอง ประกอบด้วย

- ความเต็มใจที่จะให้บริการ

- ความพร้อมที่จะให้บริการ

- มีความต่อเนื่อง

- ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3) ความสามารถ ประกอบด้วย

- ศักยภาพในการให้บริการ

- ศักยภาพในการสื่อสาร

- ศักยภาพในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4) การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย

- ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มากและไม่ซับซ้อนจนเกินไป

- ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานที่ให้บริการ
 - มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ
 - การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้
 - การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
 - การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

2.3 การบริการที่มีคุณภาพ

John D.Millet (อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ ได้แก่

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่าเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Tight Quantity at the Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่สำหรับให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อไรก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พาราซูราแมน , เซียทฮอล์ม , และเบอร์รี่ (Paraduraman, & Zeithami, & Berry 1985:42) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งพาราซูราแมนและคณะได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพการบริการว่า “การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า นั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้า กับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ พาราซูราแมนและคณะได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลและคุณลักษณะในการประเมิน ความเชื่อและทัศนคติของผู้ประเมิน

การวัดคุณภาพบริการตามความคาดหวัง การวัดหรือประเมินว่าบริการนั้นมีคุณภาพ ผู้ใช้บริการก่อนที่จะมารับบริการคาดหวังไว้ว่าจะได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวังและความต้องการของตนอยู่แล้ว ดังนั้นได้มีผู้ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการไว้ จากผลการวิจัยของพาราซูราแมน (Parasuraman, 1988) ได้ศึกษารูปแบบของการบริการที่เกี่ยวกับปัจจัยการกำหนดคุณภาพและช่องว่าง 5 ประการ ที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาของ (นวลักษณ์ บุชบง, 2541) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (focus group interview) ผลการศึกษาพบว่าในการรับบริการนั้นผู้ใช้บริการจะใช้เกณฑ์ 10 ประการ ในการกำหนดคุณภาพบริการ คือ

- 1) ความเป็นรูปธรรมในบริการ (tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
 - 2) ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
 - 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการทันที (responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
 - 4) สมรรถนะของผู้ให้บริการ (competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถ ทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
 - 5) ความมีอัธยาศัย (courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
 - 6) ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ
 - 7) ความปลอดภัย (security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิต และทรัพย์สิน ชိုးเสี่ยง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
 - 8) การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
 - 9) การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การใช้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
 - 10) การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง
- นอกจากนี้ การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ดังต่อไปนี้
- 1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
 - 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
 - 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
 - 4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
 - 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
 - 6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
 - 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ

- 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

กล่าวโดยสรุป หลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพต้องประกอบด้วย การที่ผู้ให้บริการมีหัวใจในการบริการมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างเสมอภาพ สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ประหยัด สะดวกและรวดเร็ว

2.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ

การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กรที่เอื้อต่อการให้บริการต่อลูกค้าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและก่อให้เกิดการกล่าวขานเกี่ยวกับการบริการดังกล่าว สำหรับบรรยากาศของการบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรขององค์กร ซึ่งจำเป็นต้องได้รับความสะดวกสบายเช่นเดียวกันกับการปฏิบัติต่อลูกค้า ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ อันจะส่งผลให้การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว สบาย รวดเร็วได้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการได้เช่นเดียวกัน

เทศก์ดี บุญยรัตพันธุ์ (2548:226) กล่าวว่า การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

- 1) หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ คือ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของหน่วยงานที่เอื้อต่อการบริการลูกค้าและการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร สภาพแวดล้อมในที่นี้หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เครื่องใช้ต่าง ๆ
- 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร คือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ที่สนับสนุนการให้บริการแก่ประชาชน
- 3) กระบวนการและกิจกรรม คือ ขั้นตอนที่เป็นลำดับของการให้บริการ
- 4) ช่องทางการให้บริการ คือ วิธีทางที่ประชาชนจะเข้ามาถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว
- 5) ผลผลิตหรือบริการ คือ งานที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ
- 6) ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้บริการ คือผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบต่อผู้รับบริการ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากผู้รับบริการ เช่นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในกระบวนการ ช่องทางหรืองานของบริการที่ได้รับ

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์ (2540:1-2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการของภาครัฐว่า ปัจจุบันความเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะที่เรียกว่า ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมาย ทั้งในเรื่องข้อมูลข่าวสาร การบริการต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอันจะทำให้เกิดการแข่งขัน

เป็นอันมา โดยเฉพาะการให้บริการจะเห็นได้ว่าภาคเอกชนกำหนดเป้าหมายสำคัญไปที่ลูกค้า มุ่งหวังที่ผลกำไรเป็นหลัก ดังนั้น การให้บริการที่แก่ลูกค้าเป็นเรื่องของการแข่งขันที่ภาคเอกชนให้ความสำคัญมาก ส่วนภาครัฐต้องการต้องยอมรับว่าการให้บริการไม่เป็นไปตามความพอใจของประชาชนเพราะผู้ที่มาขอรับบริการต้องการที่จะได้รับบริการที่ดี ได้รับความสะดวก รวดเร็ว จึงเป็นเรื่องที่ต้องการให้ความสำคัญในการปรับปรุงงานด้านบริการ ซึ่งรัฐบาลได้ดำเนินการทุกวิถีทางที่จะปรับปรุงการบริการของรัฐแก่ประชาชน

2.5 ลักษณะของผู้ให้บริการ

สมชาย กิจยรรยง (2551: 52) กล่าวว่าคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ จะต้องมิดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
2. เป็นที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยาและวาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบซึ่งจะต้องประกอบด้วยการมีความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี
5. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา

คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

6. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
7. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
8. แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
9. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
10. มีความจำดี รู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไปดี

สิริพร ตันติพิบูลวินัย (อ้างใน สมจิตร กาหาวงศ์, 2540) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึงงานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย ซึ่งผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ผู้รับบริการพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวังจึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ งานบริการก็เช่นกัน ถ้าขาดสัมพันธ์ภาพกับผู้มารับบริการงานบริการนั้นก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการถึงแม้ว่าบริการด้านอื่น ๆ จะดี

2.6 ความพึงพอใจในการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์และคณะ (อ้างในอรอนงค์ นายาว, 2550:11-12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลจำเป็นจะต้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้

สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการหรือคุณค่าของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้บริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของบริการไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ โฆษณา การใช้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินผลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นที่ยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ซึ่งขึ้นอยู่กับแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (อ้างในอิทธิพล จำปาศรี, 2548: 12-13) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้

1. สถานที่ให้บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ถ้าหากตรงกับ ความเชื่อที่มี ก็จะมีความรู้สึกที่ดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยการบริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนแต่เป็น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการ วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้า เป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วย จิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน และการให้สีสนับการจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมี คุณภาพ

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมตามแต่สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่มาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจไม่พอใจในสิ่งหนึ่งเพราะ ไม่เป็นไปตามคาดหวัง แต่ในช่วงหนึ่งสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลสามารถ เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการแสดงออกในระดับมากน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้ความหวังไว้

พิทซ์เจอร์ราลด์ และคูรานท์ (อ้างในจรศักดิ์ ราสีมานนท์, 2547:23) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบ

การบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ

การบริการ

มณีวรรณ ตันไทย (2533:66-69) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมเกียรติ สมพงษ์ (2536:6) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร พิจารณาได้จาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม
2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค
3. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างทันเวลา
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ
5. ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน

วัลภา ชายหาย (อ้างในปาริชาติ มลลลสินธุ์ ,2549: 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหาร หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.8 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไชยสมบัติ (2534:39) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของ

ผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นอีกวิธีหนึ่งที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น สังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้าและพฤติกรรมการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539:25) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมได้ โดยการวัดความคิดเห็นและใช้เทคนิคของ Likert ในการวัด ซึ่งกำหนดหัวข้อให้เลือกโดยทั่วไปและกำหนดไว้ 5 ข้อ เมื่อวัดทัศนคติในทุกประเด็นแล้ว ก็จะนำผลของคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และผลออกมาเป็นค่าของทัศนคติ ซึ่งสอดคล้องกับบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2542:242) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า เทคนิคนี้สามารถนำไปใช้วัดกับทัศนคติอื่นได้และให้ความเที่ยงตรงสูง

3. ภาษีบำรุงท้องที่

3.1 ความหมาย

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากการถือครองและการทำประโยชน์ในที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่มีลักษณะเป็นภาษีทรัพย์สินประเภทหนึ่ง โดยเรียกเก็บจากเจ้าของที่ดิน

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ เจ้าของที่ดิน ซึ่งหมายถึงบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล โดยอาจมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ถ้าบุคคลหลายคนเป็นเจ้าของร่วมกันให้บุคคลเหล่านั้นมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันในการเสียภาษี

ฐานภาษี ภาษีบำรุงท้องที่ใช้ราคาปานกลางของที่ดินเป็นฐานในการประเมินภาษี โดยต้องเป็นราคาปานกลางที่ดินตามที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดินกำหนดขึ้นทุก ๆ 4 ปี ปัจจุบันใช้ราคาปานกลางที่ดินของปี 2521 – 2524

ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือมีสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือมีน้ำด้วยโดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อนที่ดินที่เจ้าของ

ที่ดินที่ไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

1. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
2. ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์
3. ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์
4. ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ
5. ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่ หรือที่ศาลเจ้า โดยมีได้หาผลประโยชน์
6. ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถานสาธารณะโดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน
7. ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้าหรือการทำเรือของรัฐหรือที่ใช้เป็นสนามบินของรัฐ
8. ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่แล้ว
9. ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น

10. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง

11. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการของสถานทูต หรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที่ถ้อยปฏิบัติต่อกัน

12. ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

3.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่

ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น

3.3 กำหนดระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี

ให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ท้องที่ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลาง แบบแสดงรายการที่ได้ยื่นไว้ในวันใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น

3.4 อัตราภาษีและการคำนวณภาษี

3.4.1 อัตราภาษี

- 1) อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตรา
- 2) ราคาปานกลางที่ดินเกินไร่ละ 30,000 บาท ให้เสียภาษีดังนี้ราคาปานกลางของที่ดิน 30,000 บาทแรก เสียภาษี 70 บาท
- 3) ส่วนที่เกิน 30,000 บาท เสียภาษี 10,000 บาท ต่อ 25 บาท
- 4) ประกอบภคสิกรรม ประเภทไม้ล้มลุก
 - (1) เสียถึงราคา
 - (2) ด้วยตนเอง ไม่เกินไร่ละ 5 บาท
 - (3) ที่ดินว่างเปล่าเสียเพิ่ม 1 เท่า

3.5 การคำนวณภาษี

ภาษีบำรุงท้องที่ คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางที่ดินที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับอัตราภาษี

เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง - เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน

ค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษีฯ ท้าย พ.ร.บ.ฯ

หลักฐานที่ใช้ประกอบในการเสียภาษี

1. บัตรประจำตัวประชาชน

2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท
4. หลักฐานที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของที่ดิน เช่น โฉนดที่ดิน , น.ส.3
5. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้าย
6. หนังสือมอบอำนาจกรณีให้ผู้อื่นมาทำการแทน

กรณีที่เป็นกรณีเสียภาษีในปีที่ไม่ใช่ปีที่ยื่นแบบ ภ.บ.ท. 5 ให้นำ ภ.บ.ท. 5 ท่อนที่มอบให้เจ้าของที่ดินหรือใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้ายมาด้วย

3.6 ขั้นตอนในการชำระภาษีบำรุงท้องที่

1. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน
 - 1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5) พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าหน้าที่พนักงานประเมินภายในเดือนมกราคมของปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดิน
 - 1.2 เจ้าพนักงานประเมินจะทำการตรวจสอบและคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งการประเมิน (ภ.บ.ท. 9 หรือ ภ.บ.ท. 10) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินเท่าใดภายในเดือนมีนาคม
 - 1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปีเว้นแต่กรณีได้รับการแจ้งประเมินหลังเดือนมีนาคม ต้องชำระภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้แจ้งการประเมิน
2. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีเป็นเจ้าของที่ดินรายใหม่หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงไป
 - 2.1 เจ้าของที่ดินที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินหรือเป็นผู้ได้รับโอนที่ดินขึ้นใหม่ต้องมายื่นแบบแสดงรายการที่ดินหรือยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินต่อพนักงานประเมินภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับโอนหรือมีการเปลี่ยนแปลงโดยใช้แบบ ภ.บ.ท. 5 หรือ ภ.บ.ท. 8 แล้วแต่กรณี
 - 2.2 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบแล้วจะออกใบรับไว้ให้เป็นหลักฐาน
 - 2.3 เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีในปีต่อไป จำนวนเท่าใด
 3. การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินกรณีเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดินอันเป็นเหตุให้การลดหย่อนเปลี่ยนแปลงไป หรือมีเหตุอย่างอื่นทำให้อัตราภาษีบำรุงท้องที่เปลี่ยนแปลงไป

3.1 เจ้าของที่ดินยื่นคำร้องตามแบบ ภ.บ.ท. 8 พร้อมหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน

3.2 เจ้าพนักงานประเมินจะออกใบเสร็จให้

3.3 เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าจะต้องเสียภาษีในปีต่อไป จำนวนเท่าใด

3.4 การขอชำระภาษีบำรุงท้องที่ในปีถัดไปจากปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดินให้ผู้รับประเมินนำใบเสร็จรับเงินของปีก่อนพร้อมกับเงินไปชำระภายในเดือนเมษายนของทุกปี

3.7 เงินเพิ่ม

เจ้าของที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่จะต้องเสียเงินเพิ่ม ในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินจะได้แจ้งให้ทราบถึงการละวันนั้นให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่

2. ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินโดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้องก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้งการประเมิน

3. ชี้เขตแจ้งจำนวนเนื้อที่ดินไม่ถูกต้องต่อเจ้าพนักงานสำรวจ โดยทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มอีกหนึ่งเท่าของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม

4. ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 24 ต่อปีของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน และไม่ให้นำเงินเพิ่มเติมตามข้อ 1- ข้อ 4 มาคำนวณเพื่อเสียเงินเพิ่มด้วย

3.8 การยึดอายัดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้างชำระภาษี

ทรัพย์สินของผู้ต้องรับผิดชอบชำระภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ อาจถูกยึดอายัด หรือขายทอดตลาดเพื่อนำเงินมาชำระภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ โดยให้นายอำเภอหรือนายกเทศมนตรีมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือยึด อายัด หรือขายทอดตลาดได้ แต่คำสั่งเช่นว่านั้นจะออกได้ก็แต่โดยได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าราชการจังหวัด

วิธีการยึด อายัด และขายทอดตลาดทรัพย์สินเพื่อให้ได้รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระนั้น ให้นำวิธีการในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลม

3.9 บทกำหนดโทษ

1. ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินสองพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
2. ผู้ใดจงใจไม่มาหรือไม่ยอมชี้เขตหรือไม่ยอมแจ้งจำนวนเนื้อที่ดิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
3. ผู้ใดขัดขวางเจ้าพนักงานซึ่งปฏิบัติการสำรวจเนื้อที่ดินหรือปฏิบัติหน้าที่เพื่อการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ที่ค้างชำระ หรือขัดขวางเจ้าพนักงานประเมินในการปฏิบัติการตามหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
4. ผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงานซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือส่งบัญชีหรือเอกสาร มาตรวจสอบหรือสั่งให้ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ที่ค้างชำระ หรือไม่มาให้ถ้อยคำหรือไม่ส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดงตามหนังสือเรียกต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3.10 การลดหย่อน การยกเว้น การลดภาษี

การลดหย่อนภาษี มาตรา 22

บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินแปลงเดียวกันหรือหลายแปลงที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันและใช้ที่ดินนั้นเป็นที่อยู่อาศัยของตน หรือประกอบกิจกรรมของตน ให้ลดหย่อนไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ตามเกณฑ์ โดยออกข้อบังคับ ต่อไปนี้

1. ถ้าเป็นที่ดินนอกเขตเทศบาล ให้ลดหย่อนได้ไม่เกินห้าไร่ แต่จะน้อยกว่าสามไร่ไม่ได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในข้อบัญญัติจังหวัด หรือข้อบังคับตำบล แล้วแต่กรณี
2. ถ้าเป็นที่ดินในเขตเทศบาลตำบลหรือในเขตสุขาภิบาล ให้ลดหย่อนได้ไม่เกินหนึ่งไร่ แต่จะน้อยกว่าสองร้อยตารางวาไม่ได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในเทศบัญญัติหรือข้อบังคับ
3. ถ้าเป็นที่ดินในเขตเมืองพัทยาและเขตเทศบาลอื่นนอกจากเขตเทศบาลตำบล ให้ลดหย่อนได้ไม่เกินหนึ่งร้อยตารางวา แต่จะน้อยกว่าห้าสิบตารางวาไม่ได้ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติ
4. ถ้าเป็นที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ลดหย่อนได้ ดังต่อไปนี้
 - 4.1 ในท้องที่ที่มีชุมชนหนาแน่นมาก ให้ลดหย่อนได้ไม่เกินหนึ่งร้อยตารางวา แต่จะน้อยกว่าห้าสิบตารางวาไม่ได้
 - 4.2 ในท้องที่ที่มีชุมชนหนาแน่นปานกลาง ให้ลดหย่อนได้ไม่เกินหนึ่งไร่ แต่จะน้อยกว่าหนึ่งร้อยตารางวาไม่ได้
 - 4.3 ในท้องที่ชนบท ให้ลดหย่อนได้ไม่เกินห้าไร่ แต่จะน้อยกว่าสามไร่ไม่ได้

4.4 บุคคลธรรมดาหลายคนเป็นเจ้าของที่ดินร่วมกัน ให้ได้รับลดหย่อนรวมกันตามหลักเกณฑ์ข้างต้น

4.5 การลดหย่อนให้ลดหย่อนให้ได้รับการลดหย่อนสำหรับที่ดินที่อยู่ในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งแต่จังหวัดเดียว

การยกเว้น การลดหย่อนภาษีตามมาตรา 23

1. ที่ดินที่ใช้ในการเพาะปลูก ถ้าในปีล่วงมาแล้วการเพาะปลูกในบริเวณนั้นเสียหายมากผิดปกติ
2. ทำการเพาะปลูกไม่ได้ด้วยเหตุอันพ้นวิสัยที่จะป้องกันได้โดยทั่วไป
3. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจพิจารณายกเว้นหรือลดภาษีบำรุงท้องที่ให้ได้ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

3.11 การอุทธรณ์ การฟ้องศาล

ถ้าเจ้าของที่ดินผู้ใดไม่เห็นพ้องกับราคาปานกลางที่ดิน หรือเมื่อได้รับแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่แล้วเห็นว่าการประเมินนั้นไม่ถูกต้อง มีสิทธิอุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้ โดยยื่นอุทธรณ์แก่เจ้าพนักงานประเมินตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศราคาปานกลางที่ดินหรือวันที่ได้รับการแจ้งการประเมินแล้วแต่กรณี

การอุทธรณ์ไม่เป็นการทุเลาการเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้รอคำวินิจฉัยอุทธรณ์ หรือคำพิพากษาของศาล

ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดต่อศาลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์

3.12 การขอคืนภาษีบำรุงท้องที่

ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่โดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้องเสียผู้นั้น มีสิทธิขอรับเงินคืนภายใน 1 ปี ได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษีบำรุงท้องที่

4. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

4.1 ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีวิวัฒนาการและความเป็นมาเช่นเดียวกับสภาตำบล เหตุที่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่นั้น เนื่องจากรัฐบาลในช่วงเวลาดังกล่าวมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชนให้มากขึ้น จึงได้พิจารณาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับ “สภาตำบล” ที่มีอยู่แต่เดิมเสียใหม่ และได้มีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น

เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” และต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัตินี้มาจนถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2543

หลักเกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งจากสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยที่มีการเปลี่ยนแปลง (ซึ่งทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย และประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา) การประกาศยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยและประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา โดยในประกาศให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีภารกิจและหน้าที่ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งมีขอบเขตการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายในท้องถิ่นตามที่กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทกำหนด และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 บัญญัติไว้ โดยปกติจะเรียกภารกิจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “การพัฒนาท้องถิ่น”

องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ได้ยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามหนังสือกรมการปกครองที่ มท. 0318 / ว229 ลงวันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2539 และ ประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 โดยให้ยกฐานะเป็นนิติบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวงตั้งอยู่ ณ หมู่ 6 ตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง

4.2 ที่ตั้ง

ตำบลบางหลวงเป็นตำบลหนึ่งในจำนวน 15 ตำบลของอำเภอบางเลน ตั้งอยู่ทางทิศเหนือ ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอบางเลน ประมาณ 15 กิโลเมตร

4.3 เนื้อที่และภูมิประเทศ

ตำบลบางหลวงมีเนื้อที่ประมาณ 88.78 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 55,487.50 ไร่ สภาพพื้นที่ตำบลบางหลวง เป็นที่ราบเรียบความลาดเทเล็กน้อย จากด้านทิศตะวันตกเข้าหาแม่น้ำท่าจีน และจากทิศตะวันออกลาดเข้าหาแม่น้ำท่าจีน โดยแม่น้ำท่าจีนไหลจากทิศเหนือลงสู่ทิศใต้ และมีคลองธรรมชาติ คลองชลประทานไหลแยกจากแม่น้ำท่าจีนสู่ตำบลบางหลวงหลายสายด้วยกัน ลักษณะดินเป็นดินเหนียวมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติเหมาะสำหรับการเกษตรกรรม

4.4 อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดกับ ตำบลบางตาเถร	อำเภอสองพี่น้อง	จังหวัดสุพรรณบุรี
ทิศตะวันออก	ติดกับ ตำบลบัวปากท่า	อำเภอบางเลน	จังหวัดนครปฐม
ทิศใต้	ติดกับ ตำบลหินมูล	อำเภอบางเลน	จังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันตก	ติดกับ ตำบลสระสี่มุม	อำเภอกำแพงแสน	จังหวัดนครปฐม

4.5 จำนวนหมู่บ้าน 18 หมู่บ้าน

หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวงเต็มทั้งหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน ดังนี้ โดยมี หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 13 บางส่วนอยู่ในความดูแลของเทศบาลตำบลบางหลวง

ตารางที่ 2.1 หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

ลำดับที่	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน/ครัวเรือน	
1	4	บ้านบางหลวง	181	ครัวเรือน
2	5	บ้านไผ่หัววัว	77	ครัวเรือน
3	6	บ้านบางหลวง	76	ครัวเรือน
4	7	บ้านลาดหลวง	125	ครัวเรือน
5	8	บ้านรางทอง	136	ครัวเรือน
6	9	บ้านไผ่คอกเนื้อ	121	ครัวเรือน
7	10	บ้านไผ่ลาย	98	ครัวเรือน
8	11	บ้านบางน้อยใน	104	ครัวเรือน
9	12	บ้านบางน้อยใน	83	ครัวเรือน
10	13	บ้านบางหวายน้อย	74	ครัวเรือน
11	14	บ้านบางหวายน้อย	60	ครัวเรือน
12	15	บ้านหน้าตลาดบางหลวง	58	ครัวเรือน
13	16	บ้านบางหวายน้อย	169	ครัวเรือน
14	17	บ้านหนองโคลน	168	ครัวเรือน
15	18	บ้านหนองปรัง	129	ครัวเรือน
16	19	บ้านหนองมะม่วง	217	ครัวเรือน
17	20	บ้านปากกะทา	110	ครัวเรือน
18	21	บ้านไผ่คอกเนื้อ	152	ครัวเรือน
รวม			2,138	ครัวเรือน

ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2557

ที่มา : แผนพัฒนา 3 ปี องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

4.6 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 7,367 คน แยกเป็นชาย 3,655 คน หญิง 3,712 คน 2,138 ครัวเรือน สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับตำบล ข้อมูลของ ตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน ของเดือน ตุลาคม 2557

4.7 การบริการพื้นฐาน

4.7.1 การคมนาคม

ถนน สภาพถนนของตำบลบางหลวง ยังมีสภาพที่ไม่ดีนัก เนื่องจากผิวถนน และขนาดยังไม่ได้มาตรฐานทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการคมนาคม ขนส่งสินค้า พืชผลทางการเกษตรซึ่งทำให้เกิดผลเสียหายทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมอย่างมาก ภายในตำบลบางหลวง มีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

- ทางหลวงสายบางเลน	- บางหลวง	- บางสาม	(สุพรรณบุรี)
- ทางหลวงสายบางหลวง	- กระต๊อบ		(กำแพงแสน)
- ทางหลวงสายบางหลวง	- วัดไผ่โรงวัว		(สุพรรณบุรี)
- ถนนลาดยาง		จำนวน	9 สาย
- ถนนคอนกรีต		จำนวน	11 สาย
- ถนนลูกรังเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน		จำนวน	25 สาย
- สะพาน		จำนวน	24 สาย

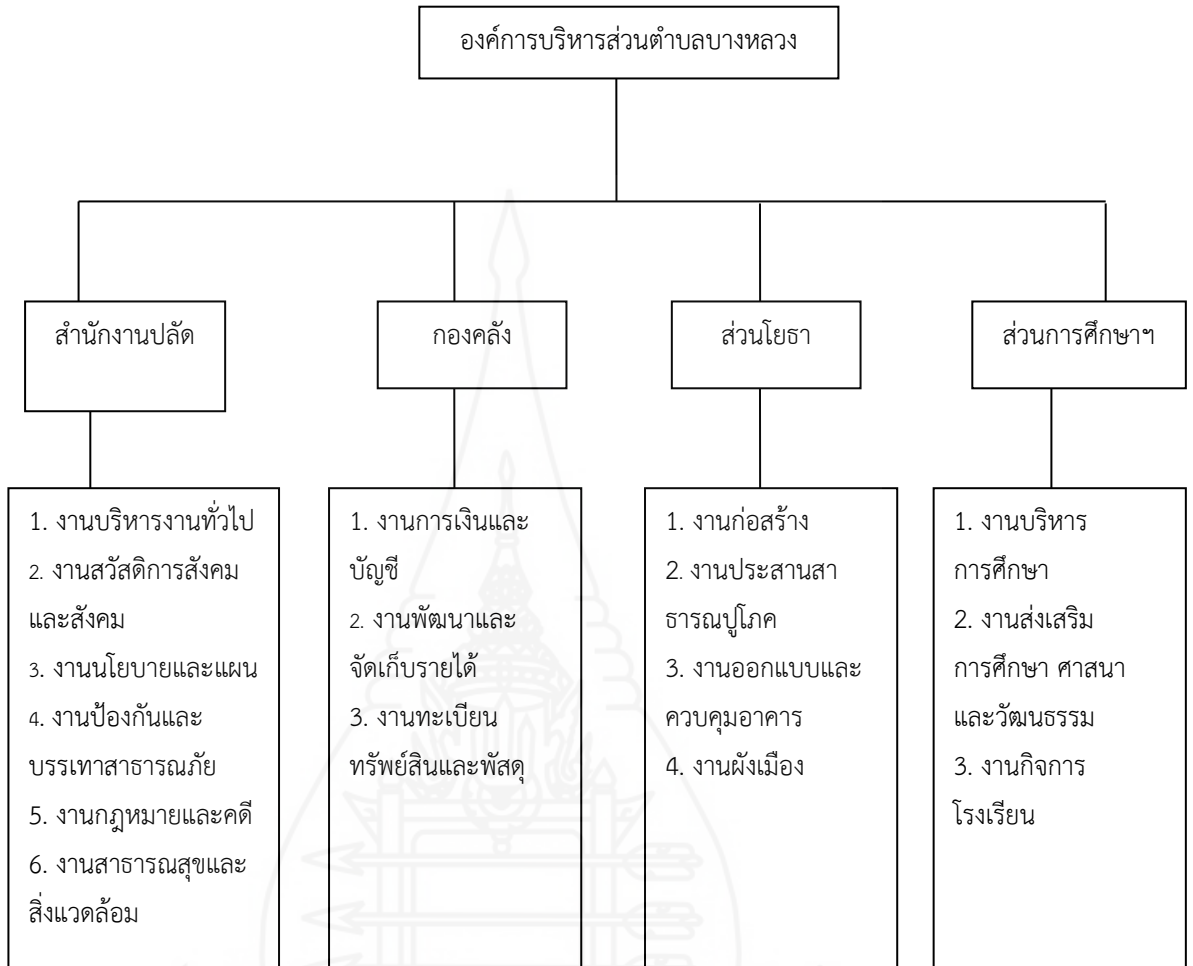
4.7.2 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง
- โทรศัพท์พื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลบางหลวงยังไม่ได้รับบริการด้านโทรศัพท์ ส่วนบุคคลและโทรศัพท์สาธารณะ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสารไม่รวดเร็ว ล่าช้า ทำให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจในครัวเรือน

4.7.3 การไฟฟ้า

ในเขตตำบลบางหลวง มีไฟฟ้าใช้ทั้ง 18 หมู่บ้าน แต่ยังมีปัญหาไฟฟ้าอยู่มาก เนื่องจากมีไฟฟ้าไม่ครบทุกหลังคาเรือน และบางหลังคาเรือนที่ยังไม่ได้รับบริการไฟฟ้าจำนวน 72 หลังคาเรือน (ข้อมูลจากแบบสำรวจครัวเรือนที่ไม่มีไฟใช้ของไฟฟ้าอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม) นอกจากนี้ หมู่บ้านที่มีไฟฟ้าใช้ยังประสบปัญหาในเรื่อง กระแสไฟฟ้าตกทำให้เกิดความเสียหายต่อเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งทำให้เกิดผลเสียทางด้านเศรษฐกิจของประชาชน

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

จากภาพที่ 2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง แบ่งออกเป็น 4 ส่วนงาน ได้แก่

1. สำนักงานปลัด
2. กองคลัง
3. ส่วนโยธา
4. ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2558)

1) จำนวนบุคลากร	จำนวน	30	คน
ตำแหน่งในสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล		15	คน
ตำแหน่งในกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล		5	คน
ตำแหน่งในส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบล		4	คน
ตำแหน่งในส่วนการศึกษาฯ องค์การบริหารส่วนตำบล		6	คน
2) ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา		3	คน
มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา		5	คน
ปริญญาตรี		17	คน
ปริญญาโท		4	คน

4.8 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

1. รายได้จากภาษี เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และค่าธรรมเนียม รวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ และ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนที่จัดเก็บได้ในจังหวัด แล้วจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2. รายได้อื่น ๆ เช่น รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลและค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามที่จะมีกฎหมายกำหนด เป็นต้น

ตารางที่ 2.2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2557)

รายละเอียด	ประจำปีงบประมาณ		
	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557
- รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเก็บเอง	649,082.81	626,361.80	722,000.00
- รายได้ที่อื่นที่ส่วนราชการต่างๆ เก็บให้	19,446,114.09	16,383,242.12	18,751,805.00
- รายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล	6,391,162.00	6,474,592.00	6,474,592.00
รวมประมาณทั้งสิ้น	26,486,358.90	23,484,195.92	26,508,397.00

ที่มา : แผนพัฒนาสามปีองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้น คือ จัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้น และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ-เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น

ยิ่งยง เรืองทอง (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในระดับปานกลาง

2. เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .001

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .001

6. ประชาชนที่มีถิ่นที่อยู่ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .001

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2549) ได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีษะ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีษะ เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 83.77 กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพอใจในการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลศรีษะอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการและด้านการอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการสูงสุดเท่ากับ 86 เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 85 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการทุกงานอยู่ในระดับมาก ทั้งการบริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ (ร้อยละ 86) การบริการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ร้อยละ 88) การบริการจัดการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (ร้อยละ 89) การบริการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ร้อยละ 87) การบริการข้อมูลข่าวสาร (ร้อยละ 84)

วีรยุทธ มิตรมุสิก (2550) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยที่ประเด็นบุคลิกภาพ กิริยา สีหน้า วาจาและอารมณ์ มีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยที่ประเด็นการจัดห้องบริการเหมาะสม สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะดวกในการขอรับบริการมีผู้รับบริการจำนวนมากที่สุดที่มีความพึงพอใจระดับดังกล่าว

ปัจจัยด้านสังคมของผู้รับบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ได้แก่ อายุ การศึกษา และอาชีพ ส่วนปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

ประมวล นันทภูมิ (2550) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง , ด้านการชำระภาษีอยู่ในระดับมาก , ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,ด้านสถานที่และด้านภาพลักษณ์ของเทศบาลนครพิษณุโลกอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อเสนอแนะในการให้บริการ คือ ควรใช้การประเมินผลงานในการจัดเก็บภาษี โดยยึดหลักความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก และควรใช้หลักการบริหารการปกครองที่ดีในการปฏิบัติงาน ควรมีแนวทางการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชน และปรับปรุงการบริการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้นและพนักงานเจ้าหน้าที่ควรรับรู้ระดับความพึงพอใจของประชาชน

เสาวนีย์ ครูหงส์สา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย

จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด

รัศมีไข่มุก พร้อมเพรียง (2550) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการบริการต่อผู้ชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการและสภาพแวดล้อม และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากร พบว่า ผู้ชำระภาษีอากรที่มีการศึกษา รายได้ และประเภทภาษีที่จัดเก็บต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

นที กุศลธรรม (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุข ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านแหล่งน้ำ และด้านเศรษฐกิจตามลำดับ

อลิสรา รัตน์ไตรแก้ว (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลไพศาลีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการรับชำระภาษี

2. ประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีรายได้และวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สำหรับเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการรับชำระภาษีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง สำหรับอายุที่ต่างกันจะมีความแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่แต่ไม่มีความแตกต่างด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการรับชำระภาษี สำหรับอาชีพที่ต่างกันจะมีความแตกต่างกันด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ทิฆัมพร ใจเถิง (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจิว อำเภอนาทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้เสียภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาองค์ประกอบรายประเด็นพบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี รองลงมาคือ ด้านการบริการและการอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาเกี่ยวกับระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) ผู้วิจัยได้มีวิธีดำเนินการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยครอบคลุมเรื่องตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทุกอาชีพในที่เข้ามาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยนำข้อมูลของประชากรที่เข้ามาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี ใน พ.ศ. 2554 – 2556 มาคิดคำนวณ ดังนี้

ประชากร ปี 2554 จำนวน 1,024 คน

ประชากร ปี 2555 จำนวน 1,075 คน

ประชากร ปี 2556 จำนวน 1,063 คน

รวมทั้งสิ้น 3,162 คน = $3,162/3 = 1,054$ คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 289 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยสามารถแสดงวิธีคิดได้ดังนี้

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

$$n = \frac{1,054}{1+(1,054)(0.05)^2}$$

$$= 289 \text{ คน}$$

โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Sampling) จากประชากรที่เข้ามารับบริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม – เมษายน 2558 ซึ่งทำการเก็บข้อมูลในวันและเวลาราชการ

1.3 ข้อจำกัด

เนื่องจากงานวิจัยนี้มีระยะเวลาค่อนข้างสั้นและระยะเวลาในการชำระภาษีมีจำกัด จึงไม่สามารถกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนได้ และต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่เข้ามาชำระภาษี ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ลักษณะเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้จำแนกคุณภาพการให้บริการออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยใช้วิธีมาตราวัดแบบสเกล ซึ่งประกอบด้วย 4 ระดับ และให้ความหมายค่าของคะแนน ดังนี้

- ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	ให้คะแนน	4	คะแนน
- ความพึงพอใจในระดับมาก	ให้คะแนน	3	คะแนน
- ความพึงพอใจในระดับน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
- ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 การสร้างและทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดตัวแปรระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
คุณภาพการบริการ

3. ศึกษาวัตถุประสงค์ของการศึกษา กรอบแนวคิด และขอบเขตของการศึกษา

4. นิยามศัพท์เพื่อสร้างแบบสอบถาม

5. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตของการศึกษาวิจัยเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องทั้งด้านโครงสร้างเนื้อหา นิยามของตัวแปร และความเหมาะสมของภาษาในแต่ละข้อความที่ใช้

6. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

7. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนนวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ให้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.965

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นแล้วมาจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ และนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นและทำการจัดเก็บด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนผู้มาชำระภาษีบำรุงท้องที่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวน 289 คน เพื่อทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลบรรยายเชิงพรรณนา

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ การศึกษาจากเอกสารและรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอ้างอิงโดยทำการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสารวิทยานิพนธ์ หนังสือ ข้อมูลสถิติการคลังของ อบต. เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิจัย

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยภาคสนาม ได้แก่ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่กำหนดขึ้นด้วยการขอความร่วมมือจากผู้มาชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวงในการตอบแบบสอบถาม โดยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 289 ชุด หรือ 100%

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยคั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการทางสถิติพรรณนา ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้วิธีการทดสอบค่าที่ (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

4.4 ประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยใช้ความถี่จัดกลุ่ม

ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) 4 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของประชาชนมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของประชาชนมาก
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของประชาชน
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของประชาชนเป็นอย่างมาก

การแปลผลคะแนนรายข้อและโดยรวม ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 1.00 – 4.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best,1977:14) ดังนี้

$$\frac{\text{Maximum} - \text{Minimum}}{\text{Interval}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0.75$$

คะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.76 – 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.75	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามารับบริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 289 ฉบับ และได้คืนกลับมาจำนวน 289 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์มาใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

n แทน จำนวนตัวอย่าง

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบถึ

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ

df แทน ชั้นแห่งความอิสระ

- SS แทน ผลบวกกำลังสอง
 MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง
 Sig แทน ระดับนัยสำคัญของการทดสอบ
 * แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาจากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 289 ฉบับมาแจกแจงนับจำนวนและหาค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ

n=289

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	100	34.60
หญิง	189	65.40
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็น เพศหญิง มากกว่า เพศชาย โดยเป็นเพศหญิงจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ

n=289

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	25	8.65
31-40 ปี	98	33.91
41-50 ปี	76	26.30
50 ปีขึ้นไป	90	31.14
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.91 รองลงมาตามลำดับคือ มีอายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 31.14 มีอายุระหว่าง 41-50 ปีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และมีอายุระหว่าง 21-30 ปีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม ระดับการศึกษา

n=289

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	78	26.99
มัธยมศึกษาตอนต้น	44	15.22
มัธยมศึกษาตอนปลาย	63	21.80
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	43	14.88
ปริญญาตรี	58	20.07
สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.04
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.99 รองลงมาตามลำดับคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20.07 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.22 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.88 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม อาชีพ

n=289

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษา	6	2.08
เกษตรกร	127	43.94
รับราชการ	26	9.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	5.88
ธุรกิจส่วนตัว	63	21.80
รับจ้างทั่วไป	47	16.26
อาชีพอื่น ๆ	3	1.04
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 43.94 รองลงมาตามลำดับคือ ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 รับจ้างทั่วไปจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.26 รับราชการจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 นิสิต/นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 และอาชีพอื่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

n=289

รายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0.00
5,001-10,000 บาท	46	15.92
10,001-15,000 บาท	59	20.42
15,001-20,000 บาท	73	25.26
20,001-25,000 บาท	48	16.60
25,000 บาทขึ้นไป	63	21.80
รวม	289	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 15,001-20,000 บาทมากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 รองลงมาตามลำดับคือ มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไปจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 มีรายได้ 10,001-15,000 บาทจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 20.42 มีรายได้ 20,001-25,000 บาทจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.61 มีรายได้ 5,001-10,000 บาทจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.92 และไม่พบผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม มีองค์ประกอบที่ใช้ศึกษาตามกรอบแนวคิดทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) อยู่ระหว่าง 3.26 – 4.00
2. ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) อยู่ระหว่าง 2.51 – 3.25
3. ความพึงพอใจในระดับน้อย ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) อยู่ระหว่าง 1.76 – 2.50
4. ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ช่วงคะแนน (ค่าเฉลี่ย) อยู่ระหว่าง 1.00 – 1.75

ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏรายละเอียดตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมในภาพรวม

n = 289

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระ ภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม				
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.08	0.34	มาก	1
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	2.60	0.72	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.56	0.67	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.75	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.75

มีพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.08 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 สำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.56 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางจำแนกตามด้านดังตารางที่ 4.7 - 4.9

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

n = 289

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ	2.99	0.53	มาก	10
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัตราเสียไม่ตรีความเป็นกันเอง	3.09	0.50	มาก	6
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการ	3.07	0.48	มาก	7
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.10	0.36	มาก	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.14	0.40	มาก	4
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.15	0.41	มาก	3
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	2.94	0.44	มาก	11
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.07	0.41	มาก	8
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.03	0.42	มาก	9
10. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษีและออกใบเสร็จได้ถูกต้อง	3.15	0.39	มาก	2
11. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและสอบถามผู้รับบริการทุกราย	3.18	0.41	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08	0.34	มาก	

จากตารางที่ 4.7พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตามด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.08

มีพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าเจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและสอบถามผู้รับบริการทุกรายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.18รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษีและออกใบเสร็จได้ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

n = 289

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว	2.73	0.79	มาก	2
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	2.62	0.68	มาก	5
3. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีมีความชัดเจน	2.64	0.64	มาก	3
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	2.83	0.74	มาก	1
5. มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	2.63	0.78	มาก	4
6. การให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีพักเที่ยงมีความเหมาะสม	2.20	1.24	น้อย	8
7. การแจ้งระยะเวลาในการให้บริการมีความชัดเจน	2.51	0.57	มาก	7
8. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2.61	0.74	มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม	2.60	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษี
บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.60

มีพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่าการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังมี
ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.83 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73
และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่การให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีพักเที่ยงมีความเหมาะสมมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ “การให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีพักเที่ยงมีความ
เหมาะสม” มีค่า S.D. มากกว่า 1 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

n = 289

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมา รับบริการ	2.61	0.83	มาก	4
2. ห้องน้ำสำหรับผู้มารับบริการมีความสะอาด	2.63	0.80	มาก	3
3. ห้องน้ำสำหรับผู้มารับบริการมีจำนวนเพียงพอ	2.46	0.72	น้อย	9
4. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	2.44	0.77	น้อย	10
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวก	2.03	0.94	น้อย	11
6. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	1.99	0.99	น้อยที่สุด	12
7. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	2.59	0.75	มาก	6
8. ป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	2.52	0.66	มาก	8
9. ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	2.53	0.67	มาก	7
10. ป้ายบอกสถานที่ที่มีความชัดเจนง่ายต่อการเดินทางมารับ บริการ	2.60	0.74	มาก	5
11. การจัดน้ำดื่มให้บริการแก่ผู้มารับบริการมีความเหมาะสม	3.16	0.42	มาก	2
12. การจัดสถานที่ภายในสำนักงานเป็นสัดส่วนทำให้สามารถ ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย	3.16	0.42	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.56	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.56

มีพิจารณาเป็นรายชื่อแล้ว พบว่าการจัดสถานที่ภายในสำนักงานเป็นสัดส่วนทำให้สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.16 รองลงมาคือการจัดน้ำดื่มให้บริการแก่ผู้มารับบริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะผู้วิจัยได้สำรวจและจับประเด็นออกเป็นรายชื่อจากแบบสอบถาม และใช้สถิติความถี่ ได้ 59 ความคิดเห็น สรุปผลตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ปัญหา	ความเห็น
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
เจ้าหน้าที่น้อย	3
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ทั่วถึง	2
เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า	9
เจ้าหน้าที่ให้ไปติดต่อแผนกอื่น	3
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถช่วยเหลือได้	2
รวม	19

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั้งสิ้น 19 ความเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า มากที่สุด จำนวน 9 ความเห็น

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ปัญหา	ความเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนยุ่งยาก	6
รอคิวนาน	9
ต้องขึ้นชั้นบนไม่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ	1
ไม่รู้จะเริ่มต้นตรงไหน	4
รวม	20

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั้งสิ้น 20 ความเห็น กลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่พบปัญหาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ รอคิวนาน มากที่สุด จำนวน 9
ความเห็น

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหา	ความเห็น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
คนเยอะไม่มีที่นั่ง	6
แอร์ไม่เย็น	9
เสียงดัง	1
ไม่มีรถสาธารณะผ่าน	4
รวม	20

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั้งสิ้น 20 ความเห็น กลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่พบปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ แอร์ไม่เย็น มากที่สุด จำนวน 9 ความเห็น

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนสรุปปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม

ปัญหา	ความเห็น
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	19
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	20
รวม	59

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาทั้งสิ้น 59 ความเห็น โดยสูงที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านละ 20 ความเห็น

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ	ความเห็น
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	9
ถ้างานนั้นอยู่นอกเหนืออำนาจควรส่งต่อให้ ประชาชนด้วย	5
รวม	14

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 14 ความเห็น
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่
มากที่สุด จำนวน 9 ความเห็น

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ	ความเห็น
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
มีจุด One stop service	1
ทำผ่านมือถือได้	1
ทำที่ Seven ได้	1
ทำที่ธนาคารได้	1
รวม	4

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 4 ความเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ให้ทำผ่านมือถือได้ หรือทำที่ธนาคารได้ รวมถึงการให้บริการแบบ One stop service

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหา	ความเห็น
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
มีการแจกบัตรคิว	1
มีจุด One stop service	1
ทำผ่านมือถือได้	1
ทำที่ Seven ได้	1
ทำที่ธนาคารได้	1
รวม	5

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 5 ความเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีการแจกบัตรคิว หรือให้บริการผ่านมือถือได้

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ข้อเสนอแนะ	ความเห็น
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	14
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5
รวม	23

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 23 ความเห็น โดยข้อเสนอแนะสูงสุดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 14 ความเห็น รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5 ความเห็น

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ
 ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
 จังหวัดนครปฐม

ผลการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ดังปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของประชาชน	ชาย		หญิง		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.11	0.31	3.07	0.35	0.94	0.92
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	2.55	0.73	2.62	0.72	0.72	0.35
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.53	0.68	2.58	0.66	0.52	0.99
รวม	2.73	0.57	2.75	0.57	0.73	0.75

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ
การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม อายุ

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.46	0.71
ภายในกลุ่ม	33.14	285	0.12		
รวม	33.30	288			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.43	3	0.48	0.91	0.43
ภายในกลุ่ม	148.13	285	0.52		
รวม	149.55	288			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	0.11	3	0.04	0.08	0.97
ภายในกลุ่ม	127.71	285	0.45		
รวม	127.82	288			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
การบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม ระดับการศึกษา

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	1.55	5.00	0.31	2.77	0.02*
ภายในกลุ่ม	31.74	283.00	0.11		
รวม	33.30	288.00			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	19.62	5.00	3.92	8.55	0.00**
ภายในกลุ่ม	129.93	283.00	0.46		
รวม	149.55	288.00			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	14.16	5.00	2.83	7.05	0.00**
ภายในกลุ่ม	113.66	283.00	0.40		
รวม	127.82	288.00			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ ค่าสถิติ และมีค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนน

เฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน (Post Hoc Comparison) เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประณม	มัธยม ต้น	มัธยม ปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประณม	3.09	-	0.96	0.62	0.59	1.00	0.99
มัธยมต้น	3.03		-	0.26	0.98	0.99	1.00
มัธยมปลาย	3.20			-	0.03*	0.48	0.96
อนุปริญญา	2.97				-	0.81	1.00
ปริญญาตรี	3.07					-	1.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3.00						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ พบว่า ประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมปลายและอนุปริญญา นอกนั้นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษี บำรุงห้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ่

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประชม	มัธยม ต้น	มัธยม ปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประชม	2.59	-	0.33	0.48	0.08	0.36	0.95
มัธยมต้น	2.28		-	0.00**	0.99	0.00**	0.67
มัธยมปลาย	2.83			-	0.00**	1.00	0.99
อนุปริญญา	2.19				-	0.00**	0.54
ปริญญาตรี	2.86					-	1.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3.00						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงห้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่างกัน 4 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมต้นและมัธยมปลาย , มัธยมต้นและอนุปริญญา , มัธยมต้นและปริญญาตรี , อนุปริญญาและปริญญาตรี

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประณ	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประณ	2.54	-	0.52	0.65	0.23	0.28	0.37
มัธยมต้น	2.30		-	0.52	0.03*	0.00**	0.63
มัธยมปลาย	2.74			-	0.00**	0.99	0.99
อนุปริญญา	2.23				-	0.00**	0.52
ปริญญาตรี	2.82					-	0.99
สูงกว่าปริญญาตรี	3.00						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ พบว่าประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่างกัน 4 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมต้นและอนุปฏิญารวมทั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมต้นและปริญญาตรี , มัธยมปลายและอนุปริญญา , อนุปริญญาและปริญญาตรี

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม อาชีพ

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	4.74	6.00	0.79	7.79	0.00**
ภายในกลุ่ม	28.56	282.00	0.10		
รวม	33.30	288.00			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	21.00	6.00	3.50	7.68	0.00**
ภายในกลุ่ม	128.56	282.00	0.46		
รวม	149.55	288.00			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	18.90	6.00	3.15	8.16	0.00**
ภายในกลุ่ม	108.92	282.00	0.39		
รวม	127.82	288.00			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ ค่าสถิติ และมีค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจึงนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบ

ความแปรปรวน (Post Hoc Comparison) เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษี บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

อาชีพ	\bar{x}	นิสิต/นักศึกษา	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป
นิสิต/นักศึกษา	2.55	-	0.00**	0.00**	0.00**	0.07	0.66
เกษตรกร	3.14		-	0.96	0.54	0.31	0.08
รับราชการ	3.22			-	0.98	0.21	0.07
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.32				-	0.04*	0.01**
ธุรกิจส่วนตัว	3.01					-	1.00
รับจ้างทั่วไป	2.95						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ พบว่าประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัว รวมทั้งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 คือ ประชาชนที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษาและเกษตรกร , นิสิต/นักศึกษาและรับราชการ, นิสิต/นักศึกษาและพนักงานรัฐวิสาหกิจ , พนักงานรัฐวิสาหกิจและรับจ้างทั่วไป

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษี
บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

อาชีพ	\bar{x}	นิสิต/ นักศึกษา	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป
นิสิต/นักศึกษา	2.50	-	0.99	0.96	0.61	1.00	0.99
เกษตรกร	2.74		-	0.99	0.38	0.03*	0.00**
รับราชการ	2.86			-	0.88	0.11	0.03*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.18				-	0.00*	0.00**
ธุรกิจส่วนตัว	2.35					-	0.99
รับจ้างทั่วไป	2.25						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟพบว่า ประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่างกัน 5 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรและธุรกิจส่วนตัว , รับราชการและรับจ้างทั่วไป , พนักงานรัฐวิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัวรวมทั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรและรับจ้างทั่วไป, พนักงานรัฐวิสาหกิจและรับจ้างทั่วไป

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษี
บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

อาชีพ	\bar{x}	นิสิต/นักศึกษา	เกษตรกร	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป
นิสิต/นักศึกษา	2.33	-	0.96	0.71	0.17	1.00	1.00
เกษตรกร	2.64		-	0.80	0.04*	0.10	0.10
รับราชการ	2.88			-	0.78	0.03*	0.03*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.23				-	0.00**	0.00**
ธุรกิจส่วนตัว	2.33					-	1.00
รับจ้างทั่วไป	2.30						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟพบว่า ประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่าง 5 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรและพนักงานรัฐวิสาหกิจ , รับราชการและธุรกิจส่วนตัว, รับราชการและรับจ้างทั่วไปรวมทั้งแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัว , พนักงานรัฐวิสาหกิจและรับจ้างทั่วไป

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรและแหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	7.61	4.00	1.90	21.03	0.00**
ภายในกลุ่ม	25.69	284.00	0.09		
รวม	33.30	288.00			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	56.71	4.00	14.18	43.37	0.00**
ภายในกลุ่ม	92.84	284.00	0.33		
รวม	149.55	288.00			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	35.27	4.00	8.82	27.06	0.00**
ภายในกลุ่ม	92.55	284.00	0.33		
รวม	127.82	288.00			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ ค่าสถิติ และมีค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจึงนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบ

ความแปรปรวน (Post Hoc Comparison) เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษี บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	-	-	-	-	-	-
5,001-10,000 บาท	3.09	-	0.00**	0.63	0.94	0.06	
10,001-15,000 บาท	3.38	-	-	0.00**	0.00**	0.00**	
15,001-20,000 บาท	3.00	-	-	-	0.98	0.60	
20,001-25,000 บาท	3.04	-	-	-	-	0.34	
25,000 บาทขึ้นไป	2.92	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ พบว่า ประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่าง 4 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาทและ 10,001-15,000 บาท, 10,001-15,000 บาทและ 15,001-20,000 บาท, 10,001-15,000 บาทและ 20,001-25,000 บาท, 10,001-15,000 บาทและ 25,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	-	-	-	-	-	-
5,001-10,000 บาท	3.03	-	-	0.32	0.00**	0.00**	0.00**
10,001-15,000 บาท	3.28	-	-	-	0.00**	0.00**	0.00**
15,001-20,000 บาท	2.21	-	-	-	-	0.68	1.00
20,001-25,000 บาท	2.38	-	-	-	-	-	0.86
25,000 บาทขึ้นไป	2.25	-	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการจำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ พบว่า ประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่างกัน 6 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาทและ 15,001-20,000 บาท, 5,001-10,000 บาทและ 20,001-25,000 บาท, 5,001-10,000 บาทและ 25,000 บาทขึ้นไป, 10,001-15,000 บาทและ 15,001-20,000 บาท, 10,001-15,000 บาทและ 20,001-25,000 บาท, 10,001-15,000 บาทและ 25,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,000 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท	-	-	-	-	-	-	-
5,001-10,000 บาท	2.86		-	0.25	0.00**	0.01**	0.00**
10,001-15,000 บาท	3.12			-	0.00**	0.00**	0.00**
15,001-20,000 บาท	2.24				-	0.56	0.98
20,001-25,000 บาท	2.42					-	0.88
25,000 บาทขึ้นไป	2.30						-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ พบว่าประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานแตกต่างกัน 6 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาทและ 15,001-20,000 บาท, 5,001-10,000 บาทและ 20,001-25,000 บาท, 5,001-10,000 บาทและ 25,000 บาทขึ้นไป, 10,001-15,000 บาทและ 15,001-20,000 บาท, 10,001-15,000 บาทและ 20,001-25,000 บาท, 10,001-15,000 บาทและ 25,000 บาทขึ้นไป

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีดำเนินการศึกษา สรุปการศึกษา อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

1.3 เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการบริการประชาชนด้านการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

2. วิธีดำเนินการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทุกอาชีพที่เข้ามาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยนำข้อมูลของประชากรที่เข้ามาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี ใน พ.ศ. 2554 – 2556 ยอดเฉลี่ยจำนวนประชากรที่เข้ามาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง จำนวน 1,054 คน นำมาคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง จำนวน 289 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ให้ผู้เข้ารับบริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวงตอบคำถามที่ตั้งขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้จำแนกคุณภาพการให้บริการออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.3.1 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบรายละเอียดและแก้ไขแบบสอบถามพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงครอบคลุมของเนื้อหา ก่อนที่จะนำไปใช้โดยผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน

2.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Per-test) กับกลุ่มประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีการคำนวณหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธี “Cronbach’s Alpha Coefficient” เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้วได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.965 และได้แก้ไขคำถามในส่วนที่ยังมีความบกพร่องอยู่ แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูลในองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง กองคลัง งานจัดเก็บรายได้

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

2.4.1 นำแบบสอบถาม จำนวน 289 ชุด แจกให้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ผู้ศึกษาทำการแจกและจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 289 ชุด (คิดเป็น 100%)

2.4.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3. สรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” สรุปได้ดังนี้

3.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 289 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.91 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 26.99 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 127คน คิดเป็นร้อยละ 43.94 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาทมากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26

3.2 สรุปผลการศึกษาข้อมูลตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 โดยด้านของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ด้านการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 โดยสามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและสอบถามผู้รับบริการทุกราย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.18 โดยมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.94

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในด้านการกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2.83 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีพักเที่ยงมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.20

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่า ข้อ “การให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีพักเที่ยงมีความเหมาะสม” มีค่า S.D. มากกว่า 1 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดสถานที่ภายในสำนักงานเป็นสัดส่วนทำให้สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.16 โดยมีความพึงพอใจในสถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2.94

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 ด้าน คือ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาและอนุปริญญาตรี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมต้นและมัธยมศึกษา , มัธยมต้นและอนุปริญญา , มัธยมต้นและปริญญาตรี ,อนุปริญญาและปริญญาตรี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเซฟเฟ่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นและอนุปริญญา รวมทั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นและปริญญาตรี , มัธยมศึกษาปลายและอนุปริญญา , อนุปริญญาและปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ของขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน คือ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเซฟเฟ่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ประชาชนที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษาและเกษตรกร , นิสิต/นักศึกษาและรับราชการ , นิสิต/นักศึกษาและพนักงานรัฐวิสาหกิจ , พนักงานรัฐวิสาหกิจและรับจ้างทั่วไป

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเซฟเฟ่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรและธุรกิจส่วนตัว , รับราชการและรับจ้างทั่วไป, พนักงานรัฐวิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัว รวมทั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรและรับจ้างทั่วไป , พนักงานรัฐวิสาหกิจและรับจ้างทั่วไป

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเซฟเฟ่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรและพนักงานรัฐวิสาหกิจ , รับราชการและธุรกิจส่วนตัว , รับราชการและรับจ้างทั่วไป รวมทั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัว , พนักงานรัฐวิสาหกิจและรับจ้างทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ของขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม **แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน คือ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้

การทดสอบของเซฟเฟ่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาทและ10,001 - 15,000 บาท, 10,001 - 15,000 บาทและ15,001 - 20,000 บาท , 10,001 - 15,000 บาทและ20,001 - 25,000 บาท, 10,001 - 15,000 บาทและ25,000 บาทขึ้นไป

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเซฟเฟ่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท , 5,001 – 10,000 บาท และ 20,001 – 25,000 บาท , 5,001 – 10,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป , 10,001 – 15,000 บาทและ 15,001 – 20,000 บาท , 10,001 – 15,000 บาทและ20,001 – 25,000 บาท , 10,001 – 15,000 บาทและ25,000 บาทขึ้นไป

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายหลังการทดสอบความแปรปรวน เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบของเซฟเฟ่ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท , 5,001 – 10,000 บาท และ 20,001 – 25,000 บาท , 5,001 – 10,000 บาท และ 25,000 บาทขึ้นไป , 10,001 – 15,000 บาทและ 15,001 – 20,000 บาท , 10,001 – 15,000 บาทและ20,001 – 25,000 บาท , 10,001 – 15,000 บาทและ25,000 บาทขึ้นไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการบริการประชาชนด้านการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ของขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบปัญหาทั้งหมดจำนวน 59 ความเห็น โดยส่วนใหญ่คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า รอคิวนาน และแอร์ไม่เย็น จำนวน 9 ความเห็น รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนยุ่งยาก คนเยอะไม่มีที่นั่ง จำนวน 6 ความเห็น โดยแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการช้า จำนวน 9 ความเห็น

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบปัญหา คือ รอคิวนาน จำนวน 9 ความเห็น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบปัญหา คือ แอร์ไม่เย็น จำนวน 9 ความเห็น

ผลการศึกษาพบว่า **ข้อเสนอแนะ**เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ของขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะไว้จำนวน 23 ความเห็น โดยส่วนใหญ่เห็นว่าควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่จำนวน 9 ความเห็น โดยแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เห็นควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวน 9 ความเห็น

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการบริการผ่านมือถือ หรือทำผ่านธนาคาร มีจุด One stop service และ ทำที่ seven ได้ จำนวนอย่างละความเห็น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการบริการผ่านมือถือ หรือทำผ่านธนาคาร มีจุด One stop service และ ทำที่ seven ได้ จำนวนอย่างละความเห็น

4. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา “ความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ของขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ ครูหงส์สา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภোটระนอย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภোটระนอย จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด

ผู้ศึกษาพบว่าประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายเพิ่ม มีดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษีและออกใบเสร็จได้ถูกต้อง รวมถึงเจ้าหน้าที่มีการต้อนรับต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายด้วยความเต็มใจโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของผู้ให้บริการ สมชาย กิจยรรยง (2551:52) กล่าวว่าคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ จะต้อง มีไหวพริบซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงานและความรู้รอบตัวดี เป็นผู้ที่มีความจำดี รู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไปดี แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจ มีอากัปกริยาจากอ่อนน้อม

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา ผลการศึกษาเป็นไปตามที่ มนูญ ศิริวรรณ (2542 : 12-13) ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICE” ดังนี้

- S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า
- E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
- V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ
- I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร
- C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
- E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและรวดเร็ว มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย กล่าวว่า กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา ผลการศึกษาเป็นไปตามที่ Millett (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์) ได้สรุปถึง การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ หรือ ความสามารถที่จะวัดว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้น มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง การให้บริการที่มีความยุติธรรมทุกคนและเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการและให้บริการมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการที่ให้รวดเร็วและทันเวลาตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับบริการนั้น ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการและดูแลติดตามผลระหว่างการให้บริการจนกว่าจะเสร็จสิ้นการบริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับที่มาก ซึ่งสอดคล้องกับ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2548: 226) กล่าวว่า การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ คือ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ หน่วยงานที่เอื้อต่อการบริการลูกค้าและการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร สภาพแวดล้อมในที่นี้ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เครื่องใช้ต่าง ๆ

2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร คือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ที่ สนับสนุนการให้บริการแก่ประชาชน

3. กระบวนการและกิจกรรม คือ ขั้นตอนที่เป็นลำดับของการให้บริการ

4. ช่องทางการให้บริการ คือ วิธีทางที่ประชาชนจะเข้ามาถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว

5. ผลผลิตหรือบริการ คือ งานที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ

ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้บริการ คือผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบต่อ ผู้รับบริการ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากผู้รับบริการ เช่นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ

4.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระ ภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ในด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

4.1.1 เพศ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน จะมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิสรารัตน์ไตรแก้ว (2552) ที่พบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการรับชำระภาษีแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยิ่งยง เรืองทอง (2546) ที่พบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

4.1.2 ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง จำนวนทั้ง 3 ด้าน

4.1.3 อายุ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง ที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยิ่งยง เรืองทอง (2546) ที่พบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิสรดา รัตน์ไตรแก้ว (2552) ที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ แต่ไม่มีความแตกต่างด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการรับชำระภาษี

4.1.4 อาชีพ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง แตกต่างกัน ทุกด้าน

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิสรดา รัตน์ไตรแก้ว (2552) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี แตกต่างกัน เพียง 1 ด้าน

4.1.5 รายได้ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง แตกต่างกัน ทุกด้าน

เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่ศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545) ที่พบว่า ประชาชนผู้เข้ารับบริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วแตกต่างกัน

5. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามก็มีส่วนที่น่าจะปรับปรุงเพื่อให้ประชาชนมีระดับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนี้

5.1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ฉะนั้น องค์กรบริหารส่วนตำบลบางหลวงควรจัดอบรมหรือให้ความรู้แก่พนักงานทุกคนเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับการชำระภาษี เพื่อที่พนักงานทุกคนจะได้มีความรู้เกี่ยวกับการรับชำระภาษีและพร้อมที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้ทุกเวลา หรือทำการแทนกรณีที่พนักงานคนใดคนหนึ่งไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ หรือกรณีที่มีประชาชนมาติดต่อพร้อมกันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะช่วงระยะเวลาการชำระภาษี

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง

5.1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีพักเที่ยงมีความเหมาะสม ฉะนั้น องค์กรบริหารส่วนตำบลบางหลวงควรจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการรับชำระภาษีผลัดเปลี่ยนกันไปรับประทานอาหารในช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่อที่จะได้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการประชาชนตลอดเวลา โดยไม่มีการพักเที่ยง

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังเสนอแนะว่า น่าจะมีจุด One stop service เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

5.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นนี้พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ฉะนั้น องค์กรบริหารส่วนตำบลบางหลวงควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการและจัดสถานที่ไว้สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับทางองค์กรบริหารส่วนตำบลบางหลวง เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก หรือออกมารับบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเดินทาง

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังเสนอแนะว่า ควรจะมีการแจกบัตรคิวเพื่อเพิ่มความสะดวกและเป็นธรรมในการรับบริการ

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

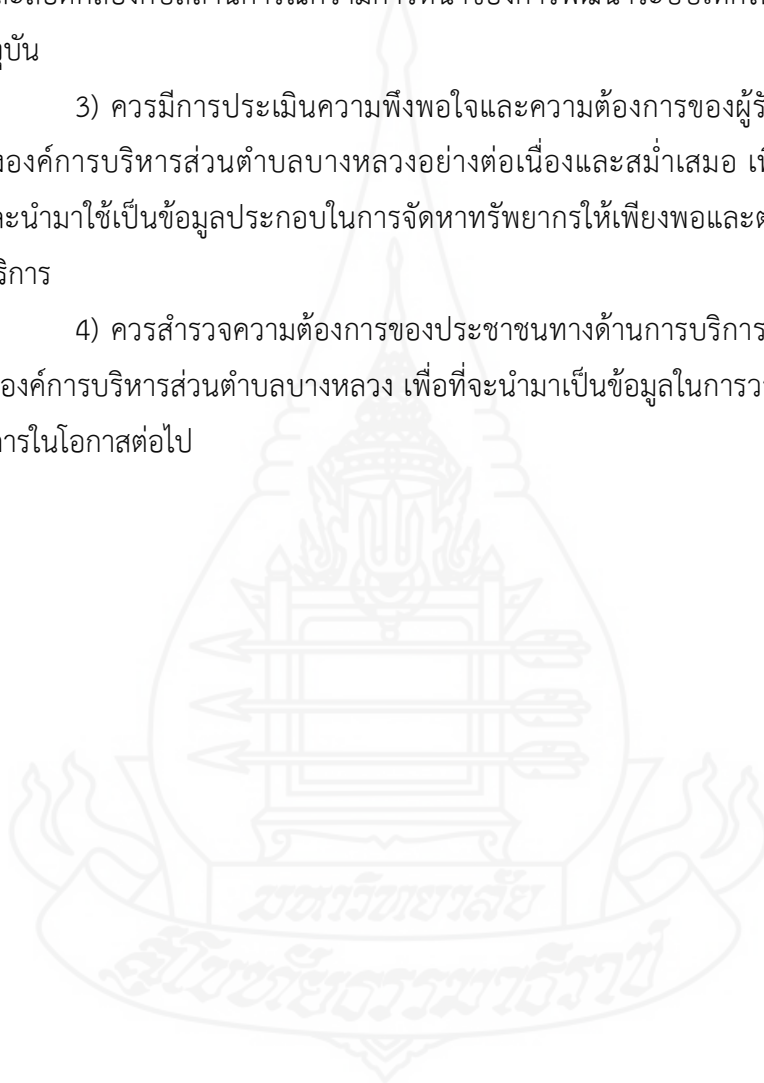
การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม” ซึ่งมีด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับระเบียบ การลดขั้นตอน ความยืดหยุ่น ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการให้บริการ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

2) ควรมีการศึกษาและพัฒนานำระบบการให้บริการทาง electronic เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง และเพื่อเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับสถานการณ์ความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโลกในปัจจุบัน

3) ควรมีการประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

4) ควรสำรวจความต้องการของประชาชนทางด้านการบริการอื่น ๆ ในงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง เพื่อที่จะนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดการในการให้บริการในโอกาสต่อไป





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณานุกรม

- กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง .(2543). รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, กรุงเทพมหานคร:อาสารักษาดินแดน.
- _____.(2543). คู่มือปฏิบัติงานการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล.
- ขจรศักดิ์ ราสิมานนท์ .(2547). ความพึงพอใจในการดำเนินงาน อบต. ในภารกิจบริการสาธารณะ
ที่ได้รับการถ่ายโอนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอด่านขุนทด
จังหวัดนครราชสีมา. (การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ .(2540). “การปรับปรุงการให้บริการของรัฐแก่ประชาชน” ในเทศกาลบาล
13 พฤษภาคม 2540 โรงแรมริเวอร์แคว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
สำนักบริหารทะเบียน 1-2.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ .(2546). การตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูชาติ แนนพลงรัง .(2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
ขอนแก่น.
- ทิมมพร ใจเถิง .(2552). “ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของผู้เสียภาษี
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจิว” อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ .(2548). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการ
สาธารณะ ในเอกสารการสอนชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์
หน่วยที่ 5 นนทบุรี, (พิมพ์ครั้งที่ 1). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นที กุลธรรม .(2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังทรายพูน อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- บุญเรียง ขจรศิลป์ .(2539). วิธีวิจัยทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร : พีเอ็น.การพิมพ์.
- ประมวล นันทภูมิ .(2550). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนคร
พิษณุโลก.
- ประเสริฐ เล็กสรรเสริญ .(2538). ความพึงพอใจต่อการบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า
จังหวัดนนทบุรี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี.

- ปรัชญา เวสารัชช .(2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) เอกสารวิชาการปีการส่งเสริม
การบริการประชาชนของรัฐ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปาริชาติ มงคลสินธุ์ .(2549). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการ
กองทุนหมู่บ้านในเขตอำเภออย่างตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
มหาสารคาม.
- มนูญ ศิริวรรณ “ศัพท์ที่ควรรู้” ออมสินพัฒนา : 12-13 , กันยายน – ตุลาคม 2542.
- มณีวรรณ ต้นไทย .(2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. (วิทยานิพนธ์ ร.ม. ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ยิ่งยง เรืองทอง .(2546). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี” รายงานการวิจัย สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ยุทธการ สุขะกาตี .(2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. (วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- รัศมีไข่มุก พร้อมเพรียง .(2550). “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาล
นครลำปาง” จังหวัดลำปาง.
- ราชบัณฑิตยสถาน .(2538). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525, (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.
- วีรยุทธ มิตรมุสิก .(2550) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบล
เชิงทะเล” อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต.
- วไลรัตน์ สวัสดิ์ .(2545). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล
หนองไผ่แก้ว” อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.
- ศิริพร ต้นติพุลวินัย .(2538). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. ใน เอกสารประกอบการประชุม
วิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุ
คการแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ .(2539). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร.
- สมเกียรติ สมพงษ์ .(2536). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
ในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร.
(ปริญญาโท ศศ.ม. ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสารคาม,
มหาสารคาม.

- สมจิตร กาหวงศ์ .(2540). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
มุกดาหาร*. (วิทยานิพนธ์ (กศ.ม. จิตวิทยาการศึกษา) ไม่ได้ตีพิมพ์) .
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สมิต สัชฌุกร .(2548). *ศิลปะการให้บริการ กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร*.
- สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม .(2549). “การสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีษะ” รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครปฐม.
- สาโรช ชัยสมบัติ .(2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. (ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒสารคาม,
- เสาวนีย์ ครูหงส์สา .(2550). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลคลองขวาง” อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี.
- อรอนงค์ นายาว .(2550). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลคลองหิน อำเภ่อ่าวลึก จังหวัดกระบี่*. (รายงานการศึกษาอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อลิสรา รัตน์ไตรแก้ว .(2552). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาล
ตำบลไพศาลี” อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์.
- อิทธิพล จำปาศรี .(2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและ
การปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี : อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)



ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. สิบตำรวจโทสวอง แก้วรัตน์ ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง
(นักบริหารงาน อบต. 8) องค์การบริหารส่วน
ตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
2. นางสาวขวัญยืน สังข์วรรณ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานคลัง 7)
เทศบาลตำบลสระกระโจม อำเภอดอนเจดีย์
จังหวัดสุพรรณบุรี
วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
3. นางกฤษณา แซ่มเจริญพร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานคลัง 7)
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนมะนาว
อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษี
บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุง
คุณภาพการบริการ

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

สร้อยญา กาญจนะ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ระดับปริญญาตรี ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เท่านั้น จึงขอความ
กรุณาให้ท่านกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

นิสิต/นักศึกษา

เกษตรกร

รับราชการ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ธุรกิจส่วนตัว

รับจ้างทั่วไป

อาชีพอื่น.....

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,001 – 10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท

15,001 – 20,000 บาท

20,001 – 25,000 บาท

25,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการรับชำระภาษี
บำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างให้ตรงกับความต้องการของท่าน เพียงช่องเดียว

คุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการให้บริการ				
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี มีความเป็นกันเอง				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการ				
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ				
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ				
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ				
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น				
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่ชัดเจนเข้าใจง่าย				
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
10. เจ้าหน้าที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษีและออกใบเสร็จได้ถูกต้อง				
11. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับและสอบถามผู้รับบริการทุกราย				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
12. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว				
13. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ				
14. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ				
15. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการจัดเก็บภาษีมีความชัดเจน				
16. การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง				
17. มีความรวดเร็วในการให้บริการ				
18. การให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีพักเที่ยงมีความเหมาะสม				

คุณภาพการบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
19. การแจ้งระยะเวลาในการให้บริการมีความชัดเจน				
20. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
21. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ				
22. ห้องน้ำสำหรับผู้มารับบริการมีความสะอาด				
23. ห้องน้ำสำหรับผู้มารับบริการมีจำนวนเพียงพอ				
24. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ				
25. สถานที่จอดรถมีความสะดวก				
26. สถานที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ				
27. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ				
28. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย				
29. ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย				
30. ป้ายบอกสถานที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการเดินทางมารับบริการ				
31. การจัดน้ำดื่มให้บริการแก่ผู้มารับบริการมีความเหมาะสม				
32. การจัดสถานที่ภายในสำนักงานเป็นสัดส่วน ทำให้สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคพร้อมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
คุณภาพการบริการการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน
จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงใน
เรื่องต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหา

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสร้อยญา กาญจนะ
วัน เดือน ปีเกิด	17 มิถุนายน 2520
สถานที่เกิด	อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2544 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2544
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม
ตำแหน่ง	นักพัฒนาชุมชน

