

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
TEXPATERS' SATISFACTION WITH RENDERING TAX COLLECTION SERVICES OF
TAMBON KHWAO THUNG, THAWATBURI DISTRICT, ROI ET PROVINCE

ยุพิน สรภุมิ¹
YUPIN SORAPHUM

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด, 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน, และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 352 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งห้าด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ, ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ, ด้านระยะเวลาในการให้บริการ, ด้านคุณภาพของการบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยในการกรอกเอกสาร ควรมีการอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี และสถานที่ให้บริการ ควรมีความสะอาดอยู่เสมอ ตามลำดับ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด

ABSTRACT

The specific objective of thematic paper were: 1) to study taxpayer's satisfaction with rendering tax collection services of Tambon Khwao Thung, Thawatburi district, Roi Et province., 2) to compare their satisfaction with rendering tax collection services of this local unit, resting upon differences in the genders, ages, and education levels, and 3) to regulate suggestion regarding tax collection services here. The sampling groups were the taxpayers at the aforesaid local unit which have been set through Taro Yamane's formula, gaining the samples of 352 subjects. The instrument used for the research was five-rating-scale questionnaires of 40 questions, which possessed the reliability for the whole entry at 0.95. Statistical tools used for analyzing data encompassed frequency, percentage, arithmetic mean (\bar{X}) and standard deviation (S.D.), comparing differences of means by using t-test and F-test (One-way ANOVA)

The results of the research indicated that::1) taxpayer's satisfaction with rendering tax collection services of Tambon Khwao Thung, Thawatburi district, Roi Et province was rated 'high' in the overall aspect. Given a single aspect, all five aspects were also scored 'high'. These aspects placed in descending order of arithmetic mean included: (1) hospitality received, (2) information obtained from service, (3) period of service, (4) quality of service, and (5) officer of providers, respectively. 2) Hypothesis testing results confirmed that variables of their genders, ages, and educational levels showed no significant differences in their satisfaction with its services in the overall aspect. 3) Residents' suggestions regarding tax collection services here in descending order of three frequencies were: 1) the authorities should help in filling out the document., 2) training program and knowledge about tax should be provided., and 3) place for services should be cleaned frequently, respectively.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้นรัฐจึงได้เพิ่มบทบาทอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการบริหารจัดการแทนเพื่อจะได้อบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและทั่วถึงประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นกรอบทิศทาง และแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน โดยเฉพาะการพิจารณาถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยิ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องใช้

งบประมาณเพิ่มมากขึ้น ในการดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยที่รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดการจัดสรรภาษีอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลภายในไม่เกิน พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 โดยการเพิ่มสัดส่วนอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจที่ถ่ายโอนเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ด้วยตนเองและจัดสรรในสัดส่วนที่เป็นธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคำนึงถึงรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย แต่ในความเป็นจริงนั้น ในปี พ.ศ. 2549 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับรายได้จากการจัดสรรของรัฐบาล เพียงร้อยละ 24 ของรายได้ของรัฐบาลเท่านั้น ซึ่งไม่เป็นไปตามแผนพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สภาพการณ์เช่นนี้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบกับปัญหาการมีงบประมาณ พ.ศ. 2542 สภาพการณ์เช่นนี้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบกับปัญหาการมีงบประมาณไม่เพียงพอที่จะไปจัดบริการสาธารณะต่างๆ แก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพึ่งตัวเองให้ได้มากที่สุด กล่าวคือ ต้องมีรายได้ที่พอเพียงกับรายจ่าย เพื่อจะได้นำรายได้มาใช้จ่ายได้อย่างเพียงพอกับความต้องการของประชาชนตามสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยแหล่งที่มาของเงินรายได้ กฎหมายจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ มีการกำหนดแหล่งที่มาของรายได้ไว้คล้ายคลึงกัน เช่น รายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ค่าปรับ รายได้จากทรัพย์สิน รายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ เงินอุดหนุน เงินกู้ เงินสะสม เป็นต้น นอกจากนี้ในการเก็บและจัดสรรภาษีแต่ละประเภท จะมีกฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บหรือกำหนดสัดส่วนการจัดสรรไว้ด้วย เช่น พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 เป็นต้น

โดยแหล่งที่มาของเงินรายได้ ตามที่กฎหมายจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ มีการกำหนดแหล่งที่มาของรายได้ไว้คล้ายคลึงกัน เช่น รายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ค่าปรับ รายได้จากทรัพย์สิน รายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์ เงินอุดหนุน เงินกู้ เงินสะสม เป็นต้น นอกจากนี้ในการเก็บและจัดสรรภาษีแต่ละประเภท จะมีกฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บหรือกำหนดสัดส่วนการจัดสรรไว้ด้วย เช่น พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 เป็นต้น สำหรับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนแรกกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีบทบัญญัติว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีรายได้ต่าง ๆ ซึ่งสามารถจัดแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รายได้ของเทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และท้องถิ่นรูปพิเศษ ไม่เต็มพื้นที่จังหวัดมีรายได้ 20 รายการ (มาตรา 23) รายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมี 13 รายการ (มาตรา 24) รายได้ของกรุงเทพมหานคร มี 21 รายการ (มาตรา 25) รายได้ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเต็มพื้นที่จังหวัด มีเช่นเดียวกับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด (มาตรา 26)

แต่ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบกับปัญหาการมีรายได้ไม่เพียงพอที่จะไปตั้งจ่ายเป็นงบประมาณรายจ่าย ในการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้ตามความต้องการของประชาชน และรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ยังต้องพึ่งเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ในการดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันติ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการหาแนวทางการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันจะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง และสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันติ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันติ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันติ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันติ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันติ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันติ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระแก่องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันติ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2557) รวม 2,925 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

- 1) ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันติ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ

- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของการบริการ
- 4) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสอง อำเภอรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสอง อำเภอรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสอง อำเภอรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสอง อำเภอรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

5.4 สามารถนำข้อมูลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสอง อำเภอรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสอง อำเภอรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2557) รวม 2,925 คน

6.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสอง อำเภอรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 352 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 40.) แล้วทำการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาและแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสอง อำเภอรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ด้านความสะอาดที่ได้รับ มี 8 ข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี 8 ข้อ
3. ด้านคุณภาพของการบริการ มี 8 ข้อ
4. ด้านระยะเวลาของการให้บริการ มี 8 ข้อ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มี 8 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaires) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

6.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

6.4.1 สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล

6.4.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) F-test

7. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

7.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 61.36 มีอายุไม่เกิน 40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.14 เพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า/สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.24

7.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งห้าด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสะอาดที่ได้รับ, ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ, ด้านระยะเวลาในการให้บริการ, ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ตามลำดับ และสรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) **ด้านความสะดวกที่ได้รับ** พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่จอดรถเหมาะสม” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ทางเข้าออกเพื่อรับบริการมีความสะดวก”

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสระหว่างบริการ”

3) **ด้านคุณภาพของการบริการ** พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ในการให้บริการมีความถูกต้องทุกครั้ง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ที่ว่า “การให้บริการต่อเนื่องจนเสร็จ”

4) **ด้านระยะเวลาในการให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีการให้บริการในช่วงหยุดพักกลางวัน” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด”

5) **ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ** พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ว่า “มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอยู่เสมอ” รองลงมา คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีการใช้ระบบเทคโนโลยีในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 ที่ว่า “สามารถให้บริการติดต่อข้อมูลได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต”

7.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

7.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

โดยสรุป ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ช่วยในการกรอกเอกสาร ควรมีการอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี และสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาดอยู่เสมอ ตามลำดับ

8. การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งห้าด้านคือ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของการบริการ 4) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

8. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งห้าด้าน อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้ถือได้ว่า** เนื่องจากคณะผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในด้านการบริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง และคอยกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีสำนึกในการบริการประชาชน ให้บริการมีความเสมอภาค ในการปฏิบัติหน้าที่ เท่าเทียมกัน บริการด้วยความสุภาพ บริการด้วยความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรี ยากและการวางตัวเหมาะสม ให้เกียรติผู้มาใช้บริการและบริการด้วย กิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยนต่อผู้มารับบริการ ตลอดจนดูแลเอาใจใส่และการมีจิตสำนึกในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นิตานาด จันทร์ธำพร** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่

ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมพิศ พานิชย์ดี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเลื่อม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเลื่อม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วรุณี ดวงวันนา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้งห้าด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเวหาทุ่ง อำเภอรวยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** ประชาชนที่ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวหาทุ่งได้รับความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลสะดวกในการติดต่อ สถานที่จอดรถเหมาะสมเป็นต้น ประชาชนจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชำนาญ วัลย์พันธ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเกาะกา อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเกาะกา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมพิศ พานิชย์ดี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเลื่อม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเลื่อม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นิศานาถ จันทร์อาภาพ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่จอดรถเหมาะสม” **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเวหาทุ่งมีการสถานที่ในการจอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ อย่างเพียงพอ และมีความสะดวกการติดต่อราชการ จึงทำให้มีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **โครมิก (Mc Cormic)** กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งบนพื้นฐาน (Basic Need) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด กับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ทางเข้าออกเพื่อรับบริการมีความสะดวก” **ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลเวหาทุ่งมีป้ายทางเข้าออก ไว้อย่างชัดเจน แต่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เนื่องจากในช่วงการชำระภาษีได้มีประชาชนได้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ถนนทางเข้าออกมีความคับแคบและไม่ได้รับสะดวกเท่า

ที่ควร สอดคล้องกับแนวคิดของ **เอนก สุวรรณบัณฑิต** และ**ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ** ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ”

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเวาทุ่ง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการ มารยาทที่แสดงออกในการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเวาทุ่ง ทั้งในเรื่องการมีความอดทนอดกลั้นต่อประชาชนที่มาใช้บริการความมีมารยาท เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองให้บริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และบริการด้วยกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยนต่อผู้มารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชำนาญ วิไลพันธ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเกาะกา อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเกาะกา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมพิศ พานิชย์ดี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นิศานาด จันทร์อาภาพ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการที่เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน และเป็นไปตามกำหนด เนื่องจากในการบริการชำระภาษีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีความเอาใจใส่และรักในงานบริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ชูวงศ์ ฉายะบุตร** กล่าวว่า “การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ และหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความฉุนเฉียวกับผู้มารับบริการ”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสระหว่างบริการ” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการ มารยาท ที่แสดงออกในการปฏิบัติหน้าที่ในการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเวาทุ่ง ในเรื่องยิ้มแย้มแจ่มใส

ระหว่างบริการ แต่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในบางครั้งในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ บางท่านอาจจะไม่ยิ้มแย้มเนื่องจากกำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ จึงทำให้ประชาชนพึงพอใจน้อยกว่าทุกข้อแต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ **อัจฉรา โทบุญ** ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล”

3) ด้านคุณภาพของการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสัน อำเภอรวยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้ก็ปรากฏได้ว่า** ประชาชนที่ไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสันได้รับการให้บริการที่มีความถูกต้องเป็นต้น ประชาชนจึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการกำหนดคุณภาพการให้บริการของ **กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น** ที่ว่า “คุณภาพการให้บริการประกอบด้วยวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดกระบวนการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนอัตโนมัติ การให้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ในการให้บริการมีความ ถูกต้องทุกครั้ง” **ที่เป็นเช่นนี้ก็ปรากฏได้ว่า** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานการชำระภาษี มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ รักษาเวลา อุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนดการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว สามารถกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการในแต่ละขั้นตอน ทำให้การให้บริการมีความ สะดวกรวดเร็วเป็นที่น่าพอใจยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ **จินตนา บุญบงการ** กล่าวว่า “หลักการ สำคัญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในองค์กรต่าง เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ เกี่ยวกับการมีความรับผิดชอบ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นให้ผู้มาใช้บริการดังนี้ ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย ดูแลต้อนรับเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เอาใจใส่ สนใจงาน ซื่อสัตย์ สุจริต เก็บความลับดี มีความจริงใจ ละเอียด รอบคอบ ชอบช่วยเหลือ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “การให้บริการต่อเนื่องจนเสร็จ” **ที่เป็นเช่นนี้ก็ปรากฏได้ว่า** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการชำระภาษีเอาใจใส่ในการให้บริการประชาชนเป็นอย่างดี ประชาชนได้เห็นเป็นประจักษ์จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ **ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์** ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมาย...”

4) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสัน อำเภอรวยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการให้

บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการชำระภาษีสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานของตนและขององค์กรเป็นอย่างดี และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้อย่างชัดเจน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมพิศ พานิชย์ดี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีการให้บริการในช่วงหยุดพักกลางวัน” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ได้ให้บริการจัดเก็บภาษีในช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาชำระภาษี สอดคล้องกับแนวคิดของ **กิตติมา ปริติติก** ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำต่อเนื่องกันให้ประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองของความต้อการพื้นฐานของเขาได้”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด” **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อาจจะขาดความพร้อมในการทำหน้าที่ให้บริการแก่หน่วยงานราชการและประชาชนผู้ติดต่อในบางครั้ง หรืออาจจะเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในงานด้านจัดเก็บภาษี ไม่เพียงพอต่อภาระงานที่ให้บริการประชาชน จึงทำให้หน่วยงานราชการและประชาชนที่มาใช้บริการเห็นว่าเป็นข้อขาดตกบกพร่องในกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นจึงทำให้มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่าข้ออื่น ๆ แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ **เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒนากิจ** ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆ ลงๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย”

5) **ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ** พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรู้ ความสามารถ โดยรวม อยู่ในระดับมาก **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการในการจัดเก็บภาษีได้ถูกต้อง และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานของตนและขององค์กรเป็นอย่างดี และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ **จินตนา บุญบงการ** กล่าวว่า หลักการสำคัญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในองค์กรต่าง เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ มีดังนี้ ความสามารถ

ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้ระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข่าวสาร ข้อมูลที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้าจรรยาละเอียดต่างๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาตนอยู่เสมอ ดังนั้นจึงทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฟุ้ง อยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ที่ว่า “มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอยู่เสมอ” **ที่เป็นเข่นนืออภิปรายได้ว่า** การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฟุ้ง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้ที่เข้าข่ายต้องชำระภาษีทราบ สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน สามารถชี้แจงปัญหา และตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าข้ออื่นๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ **สมชาติ กิจบรรจง** กล่าวว่า “หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไป สู่วามพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการ เกี่ยวกับความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้ระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข่าวสาร ข้อมูลที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า จรรยาละเอียดต่างๆ ของลูกค้าได้ รู้จักลูกค้าแต่ประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาตนอยู่เสมอ”

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 7 ที่ว่า “สามารถให้บริการติดต่อข้อมูลได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต” **ที่เป็นเข่นนืออภิปรายได้ว่า** การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฟุ้ง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อาจจะขาดความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามา เนื่องจากในสังคมยุคปัจจุบันทำให้ประชาชนที่มารับบริการเห็นว่าเป็นข้อขาดตกบกพร่องในกระบวนการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้นจึงทำให้มีระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่าข้ออื่น ๆ แต่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการกำหนดคุณภาพการให้บริการของ **กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น** ที่ว่า “คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวกหากตรงกับความเชื่อที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้”

8.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฟุ้ง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

1) **เพศ** ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฟุ้ง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) **ที่เป็นเข่นนืออภิปรายได้ว่า** การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฟุ้ง อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีการให้บริการประชาชน

ด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน ให้ความเท่าเทียมกับทุกคน ยึดความถูกต้องตามระเบียบขั้นตอน การปฏิบัติ จึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสัน อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เกศยา ปลายไม้** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอบุพผุมนรัตน จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล สระบัว ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จรรยา จันทร์เตี้ย** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอบุพผุมนรัตน จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการเปรียบเทียบพบว่าผู้ชำระภาษีที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอบุพผุมนรัตน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมพิศ พานิชย์ดี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ชำระภาษีที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2) **อายุ** ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสัน อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) **ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า** การให้บริการจัดเก็บภาษีมีการให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่มีความสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน เท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติ บริการตามลำดับ ก่อน- หลัง แม้ว่าจะมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **เกศยา ปลายไม้** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอบุพผุมนรัตน จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จรรยา จันทร์เตี้ย** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอบุพผุมนรัตน จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการเปรียบเทียบพบว่าผู้ชำระภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอบุพผุมนรัตน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมพิศ พานิชย์ดี** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการเปรียบเทียบพบว่าผู้ชำระภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3) **ระดับการศึกษา** ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสัน อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis) **ที่เป็นเช่นนี้**

อภิปรายได้ว่า ประชาชน ผู้มาใช้บริการชำระภาษี ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการให้บริการของการชำระภาษีเป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม จึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **จรรยา จันทร์เต็ย** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลซีเหล็ก อำเภอบุพมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการเปรียบเทียบพบว่าผู้ชำระภาษีที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลซีเหล็ก อำเภอบุพมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Findings) ดังต่อไปนี้

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งห้าด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีทั้งห้าด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านคุณภาพของการบริการ, ด้านระยะเวลาในการให้บริการ, และ ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีด้านความสะดวกที่ได้รับ ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2 ที่ว่า “สถานที่จอดรถเหมาะสม” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยการจัดสถานที่จอดรถไว้ให้เหมาะสมเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 3 ที่ว่า “ทางเข้าออกเพื่อรับบริการมีความสะดวก” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยการจัดทางเข้าออกเพื่อรับบริการให้มีความสะดวกยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

2) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอร้อยชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอร้อยชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยการกำชับให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอร้อยชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสระหว่างบริการ” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยการกำชับให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสระหว่างบริการยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอร้อยชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

3) **ด้านคุณภาพของการบริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอร้อยชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีด้านคุณภาพของการบริการ ให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอร้อยชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2 ที่ว่า “ในการให้บริการมีความถูกต้องทุกครั้ง” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยการยึดความถูกต้องเป็นสำคัญเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอร้อยชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 5 ที่ว่า “การให้บริการต่อเนื่องจนเสร็จ” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยการเน้นการให้บริการต่อเนื่องจนเสร็จให้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอร้อยชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

4) **ด้านระยะเวลาในการให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอร้อยชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการให้

บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีด้านระยะเวลาในการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 6 ที่ว่า “มีการให้บริการในช่วงหยุดพักกลางวัน” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยการให้บริการในช่วงหยุดพักกลางวันเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนดเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความรู้ ความสามารถ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 4 ที่ว่า “มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอยู่เสมอ” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอยู่เสมอให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 7 ที่ว่า “สามารถให้บริการติดต่อข้อมูลได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต” ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีโดยสามารถให้บริการติดต่อข้อมูลได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับมากที่สุดต่อไป

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อจำกัดบางประการที่ไม่สามารถศึกษาให้ครบทุกแง่มุมได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ผู้สนใจได้วิจัยต่อยอดจากการวิจัยเรื่องนี้ดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิจัยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากแต่ค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน ดังนั้นควรวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอดงหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

2) จากผลการวิจัยพบว่า การให้บริการต่อเนื่องจนเสร็จมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกข้อคำถามจากจำนวนทั้งหมด 40 ข้อ ดังนั้นควรวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอดงหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

10. บรรณานุกรม

1) ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2544). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.

2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546. ฉะเชิงเทรา : ประสานมิตร. กระทรวงมหาดไทย.

_____. (ม.ป.ป.). คู่มือฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กระทรวงมหาดไทย.

กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง. (2545). ประมวลกฎหมายรายได้ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดน.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์

และบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุลธน ธนาพงศธร. (2532). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กิตติมา ปรีดีดีลิก. (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์.

กุลธน ธนพงศ์ธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โกวิท พวงงาม. (2549). มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจ และการบริหารงานท้องถิ่น.

กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

_____. (2546). คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ศุภสภาลาดพร้าว.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จินตนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพ

มหานคร : โรงพิมพ์ฟอร์แมทปริ้นติ้ง.

ชูศรี ออสเตอร์เลีย. (2548). การให้บริการที่ดีอย่างมีคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

บัญญัติ พุ่มพันธ์. (2548). อบต.ของเรา : ท้องถิ่นของเรา. กรุงเทพฯ : บทพิชการพิมพ์.

ประยูร กาญจนกุล. (2535). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยะพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). คุณภาพการบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ. [ม.ป.ท. : ม.ป.พ.].

รุ่ง แก้วแดง. คำกล่าวเปิดการสัมมนาเรื่อง วิถีชีวิตเด็กไทยในสหัสวรรษใหม่. รายงานปฏิรูปการศึกษา, 2(24)

5 มีนาคม 2543.

- วิมลสิทธิ์ ทรียงกุล. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วุฒิพงศ์ ฉายะพิงค์. (2546). สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า : การสื่อสารเพื่อการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภนิตย์ ไชครตันชัย. (2536). การบริหารการบริการ : พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สมชาติ กิจบรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2536). เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น. สมยศ นาวิการ. (2543). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ดวงกลม.
- _____. (2524). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2550). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ธรรมกลการพิมพ์.
- สมชาติ กิจบรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.
- _____. (2536). เทคนิคการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุโขทัยธรรมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2539). เอกสารประกอบการสอนหน่วยที่ 1-8 ชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

(2) วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์

- กรรณิการ์ จันทรแก้ว. (2538). ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เกศยา ปลายไม้. (2553). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- คณิต กรจักร์ (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เจษฎา ษะอุมพันธ์. (2548). การศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จรรยา จันเตี้ย. (2553). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- ชำนาญ วิสัยพันธ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเกาะกา. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. [ม.ป.ท. : ม.ป.พ].
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยะ เส็งฉุย. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเหมือง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประดับ นวลลออ. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา. ปริญญามหาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. [ม.ป.ท. : ม.ป.พ.].
- บุษธนา สวัสดิ์หิรัญกุล. (2547). ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วารุณี ดวงวันนา. (2554). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสัมพีน้อย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิชัย กว้างสวาสดี (2547). การศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลกุตุลิม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล. (2538). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่”. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิริการัญญ์ ธนิตสิริโรจน์.(2544). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุขสันต์ ตั้งสะสม. (2546). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางคอแหลม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุเมธ บุญยก. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต. รายงานการวิจัยประเมินผลศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 8 อำเภอกงสูง จังหวัดนครศรีธรรมราช.

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). “ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

2). ภาษาอังกฤษ

- Abraham Maslow. (1954). Motivation and Personality. New York : Harper & Row,
- Alderfer, Clayton P. (1972). Existence Relatedness and Growth. New York : Free Press.
- Erwin, Williams. (1976). Participation Management : Concept, Theory and Implementation. Atlanta: Georgia State University Press.
- Frederick Herzberg. (1956). The Motivation to work. New York : John Wiley & sons, Inc.
- Hercy, Wallestein. (1981). Management in the Public Service, New York : The Macmillan Company.
- John D. Millet. (1954). Management in the Public Service. New York: Mc. Graw Hill
- Book.**
- Knowles n.d. (1989). Early Childhood Education Today. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mc Clelland, David C. Business Drive and National Achievement. Harvard Business Review. 22, 4 (July - August 1962) : 99 – 122.
- Vroom W.H. (1964). Work and Motivation. New York John Wiky and Son Ine.

11. คำขอบคุณ

สารนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จลงได้เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และบุคคลหลายท่านที่ได้กรุณาช่วยเหลือให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาแนะนำ ความคิดเห็นและกำลังใจ

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ไพรัช พันชมพู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ นางสาวอมรมิตร มงคลเคหา รองปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด นางประนอม แสนสวนจิตร นักวิชาการคลัง 7ว เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด และนายบัญชา ย่อมอารีย์ อดีตนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง อำเภอรวิชัยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง ประชาชน และเจ้าหน้าที่ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัย ที่ทำให้งานวิจัยของผู้วิจัยสำเร็จ ลุล่วง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา พนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐศาสตร์ การปกครองทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ คณะผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีได้ กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนกระตุ้นเตือน และเป็นกำลังใจตลอดมา