

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง
อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

Taxpayers' Satisfaction with Tax Collection Services of Tambon
Khumuang Administrative Organization in Muang Suang District,
Roi Et Province

จากรุวรรณ บุญชาโด¹

Jaruwan Boonchado

รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์²

Assoc. Prof. Udom Phiriyasing

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ³

Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2559

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และ 3) เพื่อศึกษาและรวบรวมข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 11 หมู่บ้าน จำนวน 263 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgen) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 27 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA : F-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. อาจารย์ที่ปรึกษาสารหลัก.

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.

พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านระบบการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 3) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมทั้งสามด้านเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ ควรให้มีการชำระภาษีผ่าน ธกส.ทุกสาขา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในช่วงการชำระภาษี และควรจัดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้ติดต่อขอรับบริการ

คำสำคัญ : 1. ความพึงพอใจ 2. การให้บริการจัดเก็บภาษี

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the resident's satisfaction towards the tax collection service of Tambon Muang Suang Municipality, Muang Suang District, Roi et Province, 2) to compare the satisfaction of the tax payers towards the tax collection service of of Tambon Muang Suang Municipality, Muang Suang District, Roi et Province resting upon differences in their genders, ages, educational level and careers and 3) to study the recommendations on the tax collection service here. The samples group comprised of 263 tax payers in formulated by Krejcie and Morgan's table and selected through accidental random sampling technique. The instrument used for collecting data was a five rating scale of Likert's type questionnaire with .91 of reliability. Statistical tools used for analyzing data encompassed frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, comparing differences of means by t-test and One- way ANOVA (F-test) with the statistic significance at .05 level.

The results of the research indicated the following findings: 1) The resident's satisfaction towards the tax collection service of Tambon Muang Suang Municipality, Muang Suang District, Roi et Province was rated at high level. Considered by aspects, all three aspect were rated at high level which the aspects placed in descending order of means were; the system of service, the service officer and the ecology of service, respectively. 2) The hypothesis testing results indicated that the residents with different genders, ages, educational levels and careers were not different by overall and all aspects no significant differences level at .05 3) the recommendations from this research in descending order of the first three frequency were; the tax should be paid through any branch of The Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives, the service officers should be increased during

the taxpaying time and the enough drinking water should be provided for the tax payers.

Keywords : 1. Satisfaction 2. Tax Collection Service

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยอย่างจริงจัง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการแผ่นดินอย่างมาก เพราะรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยดังกล่าว ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ คือการกำหนดบทบาท ภารกิจและอำนาจหน้าที่ รวมทั้งเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายในการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลัง ตามหลักแห่งการปกครองตนเองสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีจุดมุ่งหมายในการบริหารเพื่อให้ประชาชน มีความเป็นอยู่ที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความสุข และมีสังคมที่โอบอ้อมอารี และให้ประชาชนได้รับการบริการสาธารณะที่ดี หรือไม่ต่ำกว่าเดิม รวมถึงการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น ถือว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับนี้ มีเจตนารมณ์ใน การกระจายอำนาจ และเพิ่มอำนาจให้แก่ท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2547, หน้า 140-141)

ในสภาวะปัจจุบันที่ทั่วโลกได้ประสบปัญหาเศรษฐกิจ ซึ่งประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจดังกล่าว โดยเฉพาะรัฐจัดเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่สามารถพัฒนาประเทศได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ จึงส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้มีรายได้ลดลง รัฐบาลแบ่งและจัดสรรให้น้อยลง รวมทั้งเงินอุดหนุนก็ได้รับการจัดสรรน้อยลงด้วย ขณะเดียวกับ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกฎหมายที่มีความสำคัญโดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจทางการเงินการคลัง และการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการบริหารงบประมาณของตนเองได้อย่างมีอิสระ อยู่ได้ด้วยตนเอง และสามารถเก็บภาษีได้มากขึ้น เพื่อนำงบประมาณมาพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

ปัจจุบันเทศบาลตำบลมีรายได้มาจากการจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และได้รับเงินจัดสรรจากส่วนราชการอื่น แหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงิน เงินอุดหนุนจากรัฐบาลและทรัพย์สินของเทศบาล รวมถึงค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต เช่น ค่าธรรมเนียมอนุญาตสร้างอาคาร ใบอนุญาตประกอบกิจการต่าง ๆ ในการบริหารงาน และดำเนินงานตามหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ฐานะทางด้านการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวในการบริหารงาน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ ไม่เพียงพอจ่าย เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ข้อจำกัดของแหล่งรายได้ การจัดสรรรายได้จากส่วนกลางไม่เหมาะสม ความด้อยประสิทธิภาพ

ในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม ความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี เป็นต้น จึงมีความพยายามทุกวิถีทางทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะพัฒนาขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการสาธารณะและแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น (กรมการปกครอง, 2545, หน้า 14)

เทศบาลตำบลคูเมือง เป็นเทศบาลตำบลขนาดกลาง แบ่งการบริหารงานออกเป็นสามส่วนงาน คือ 1) สำนักปลัดเทศบาลตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง มีพื้นที่ในการปกครอง 1 ตำบล ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน ประชากร 5,060 คน โดยแยกเป็น ชาย 2,531 หญิง 2,529 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 103.44 คน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มุ่งเน้นพัฒนาท้องถิ่นภายใต้วิสัยทัศน์ “บ้านเมืองน่าอยู่ เขตชุมชนธรรม ประเพณีวัฒนธรรมล้ำค่า” ได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีจากประชาชนในเขตพื้นที่ ได้แก่ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ไม่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ เก็บภาษีได้น้อย โดยเฉพาะในปี 2555 จัดเก็บได้ลดลงร้อยละห้าต่อปี ทำให้รายได้ในส่วนนี้ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน สาเหตุอาจเนื่องจาก การวางแผนการ จัดเก็บที่ไม่เหมาะสม และการให้บริการจัดเก็บภาษีไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน อย่างไรก็ตามเทศบาลตำบลคูเมือง ได้ปรับปรุงการให้บริการในการจัดเก็บภาษีเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจใน การชำระภาษี เช่น ปรับปรุงสถานที่ การให้บริการในช่วงพักเที่ยง การติดป้ายประชาสัมพันธ์ (เทศบาลตำบลคูเมือง, 2557, หน้า 16) และในการปรับปรุงดังกล่าวยังไม่มีการศึกษาว่า ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับใด และมีอะไรบ้างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข หรือผู้ชำระภาษีมียข้อเสนอแนะอะไรบ้างที่ควรนำมาพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผลการศึกษายี้ที่ได้สามารถนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงระบบการบริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมืองให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการชำระภาษี อันจะมีผลต่อรายได้ขององค์กรที่จะนำไปพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ

2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลคูเมือง อำเภอมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพ ต่างกัน

4.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

4.4 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากยิ่งขึ้น

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีให้กับของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 830 คน (สถิติผู้มาใช้บริการ เดือนมกราคม ถึง ธันวาคม 2558)

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษีให้กับของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 263 คน โดยการเทียบตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and D.W. Morgan) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2540, หน้า 45-46) เนื่องจากจำนวนกลุ่มประชากรไม่ตรงกับจำนวนกลุ่มประชากรในตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and D.W. Morgan) ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางศ์หาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

จากตารางเครจซี่และมอร์แกน ประชากร 800 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง 260 คน ประชากร 850 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง 265 คน ดังนั้นประชากรเพิ่มขึ้น 50 คน กลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น 5 คน

ประชากรในการวิจัย คือ 830 คน เพิ่มจากฐาน 800 คน เป็น 30 คน เทียบ
บัญญัติไตรยางศ์ ดังนี้

ประชากรเพิ่ม 50 คน กลุ่มตัวอย่างเพิ่ม 5 คน

ประชากรเพิ่ม 30 คน กลุ่มตัวอย่างเพิ่ม $5 \times 30 / 50 \text{ คน} = 3 \text{ คน}$

นำไปรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นฐานได้ $= 260 + 3 = 263 \text{ คน}$

5.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง 1) จำนวนตัวอย่างตามประชากรมากน้อยในแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้
เพศเป็นตัวแปรควบคุม (Control Variable) 2) สุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีจับสลากดำเนินการตามขั้นตอน
ดังนี้ 1) บ้านคูเมือง หมู่ที่ 1 เขียนชื่อประชากรเพศชายทั้ง 32 รายชื่อ ม้วนเป็นสลากใส่ลงในกล่อง เขย่า
กล่องแล้วจับสลากหนึ่งใบ เขียนชื่อในบัญชีกลุ่มตัวอย่าง ม้วนสลากลงในกล่องคนให้ทั่ว เพื่อให้ชื่อในกล่อง
มีโอกาสเลือกเท่ากัน 2) จับสลากใหม่ เขียนชื่อในบัญชีกลุ่มตัวอย่าง หากชื่อซ้ำกัน ดำเนินการจับสลากใหม่
จนได้จำนวนตัวอย่างครบ 10 รายชื่อ ตามที่คำนวณไว้ในตารางกลุ่มตัวอย่าง 3) ดำเนินการจับสลากจาก
ประชากรเพศหญิง บ้านคูเมือง หมู่ที่ 1 ให้ได้ 7 รายชื่อ ตาม ขั้นตอนในข้อ 1) กับข้อ 2) และ 4) ดำเนินการ
ในหมู่ที่ 2 – หมู่ที่ 10 เช่นเดียวกันกับข้อ 1) กับข้อ 2) จนได้ตัวอย่างครบจำนวน 263 คน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ
อาชีพ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล
คูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีการของ
ลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล
คูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

5.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษา
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด
วัตถุประสงค์และ องค์ประกอบที่ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บ
ภาษี ของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด 3) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ
เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อความแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ ด้านเนื้อหา ด้านความเหมาะสม
ของภาษา และด้านการวัดผลประเมินผล โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยกำหนดดังนี้
(ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540, หน้า 249) 4) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับ
ประชาชนที่มาชำระภาษีแก่เทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่
กลุ่มตัวอย่าง แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91

5.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t – test และการวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA : F – test)

6. ผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 60.84 เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 39.16 มีอายุ 36-50 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 30.04 มีอายุ 20-35 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.71 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.77 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.และสูงกว่า จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.43 และมีอาชีพทำการเกษตร/รับจ้าง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 54.99 อาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.52 อาชีพรับราชการ/ทำงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.49

6.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านระบบการให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ

6.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยสรุปทั้งสามด้านเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ ควรให้มีการชำระภาษีผ่าน ธกส. ทุกสาขา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในช่วงการชำระภาษีและควรจัดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้ติดต่อขอรับบริการ

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่าการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความเหมาะสมเจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นในการบริการประชาชน ดูแลเอาใจใส่บริการด้วยความสุภาพ บริการด้วยความเป็นกันเอง ให้เกียรติผู้มาใช้บริการ การให้บริการเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน สถานที่จัดรถเหมาะสมและแยกประเภทรถ เครื่องมืออุปกรณ์การให้บริการทันสมัยและเหมาะสม มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มนัสพันธ์ ต้นตราเกียรติ (2553, หน้า 70) กล่าวว่า ในการให้บริการที่ดีนั้นผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการที่ดีและให้บริการที่ลูกค้าต้องการ มีความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และชื่นชม สภาพแวดล้อมของการบริการเช่น สถานที่สวยงาม ตกแต่ง

ภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนัการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งาน บริการเหมาะสม ให้ความสำคัญกับวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับ บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงศ์ ฉายะบุตร (2539, หน้า 65) ที่ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบ ถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐเห็น ได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำคัญคือ สถานที่ที่ให้การบริการ คำแนะนำที่ผู้ให้ บริการมีให้ต่อผู้มารับบริการ ลักษณะของผู้ให้การบริการ สภาพแวดล้อม และกระบวนการในการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่ชัดเจน บริการด้วยความสุภาพ มีความรู้ความสามารถเหมาะสม ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ต่อการให้บริการ ติดตามงานด้านการให้ บริการ สร้างความประทับใจให้กับประชาชน อาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจของการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนี้ มีค่าแปลผลอยู่ใน ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มนัสนันท์ ต้นตราเกียรติ (2553, หน้า 67) ที่ได้ศึกษาวิจัยความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัด ชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2) ด้านระบบการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ดำเนินการภายใต้ ระเบียบแบบแผนเดียวกัน การให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง เครื่องมืออุปกรณ์การให้บริการทันสมัย และเหมาะสม ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว สามารถกำหนดเวลาแล้วเสร็จ ของการให้บริการในแต่ละขั้นตอน ทำให้การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วเป็นที่น่าพอใจยิ่งขึ้น อาจด้วย เหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจของการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอ เมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนี้ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มนัสนันท์ ต้นตราเกียรติ (2553, หน้า 68) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

3) ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ ว่า ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้จัดสถานที่

จอตรดล เหมาะสมและแยกประเภท เพื่อความเป็นระเบียบ จัดที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ การจัดสำนักงานให้บริการแยกเป็นสัดส่วน บริเวณภายในสำนักงานจัดเป็นระเบียบ สามารถ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่ายอาจด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชน มีความพึงพอใจของการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนี้ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภาดา สุขสวัสดิ์ (2558, หน้า 69) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ด้านสภาพแวดล้อมของการ ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

7.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

7.2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ยึดระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค มาตรฐาน ให้ความเท่าเทียมกับทุกคนโดยมีแยกว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง จึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาคร ดงโย (2553, หน้า 74) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

7.2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม ไม่แตกต่างทางสถิติที่ระดับ .05 ผลปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่า การ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ยึดระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค มาตรฐาน ให้ความเท่าเทียมกับทุกคน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการ เท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยมีแยกว่ามีอายุเท่าใด จึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา จันทร์เตี้ย (2553, หน้า 80) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

7.2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ผลปรากฏเช่นนี้อธิบายได้ว่า การ ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด

บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยมีแยกกว่ามีการศึกษาระดับใด จึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จรรยา จันทร์เตี้ย (2553, หน้า 83) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

7.2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ผลปรากฏเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยมีแยกกว่ามีอาชีพใด จึงทำให้ประชาชนแม้ว่าจะมีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาคร ดงโย (2553, หน้า 74) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสามด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ดควรรักษามาตรฐานของการให้บริการ พร้อมทั้งพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นกว่าในปัจจุบันและนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการการชำระภาษี ให้มากที่สุด

8.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาล ควรปรับปรุงแก้ไข และยกระดับการพัฒนาระบบการให้บริการ โดยการจัดงบประมาณ ปรับปรุงพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อไป

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ด้านระบบการให้บริการ ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น ควรมีการวิจัย ปัญหา และแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระบบการให้บริการ

9. เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2545). **คู่มือปฏิบัติงานท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- จรรยา จันทร์เตี้ย. (2553). **ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง.
- เทศบาลตำบลคูเมือง. (2557). **แผนพัฒนาเทศบาลตำบล 3 ปี**. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลคูเมือง.
- มนัสนันท์ ต้นตราเกียรติ. (2553) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- ล้วน สายยศ และ อังคนา สายยศ. (2540). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิภาดา สุขสวัสดิ์. (2558). **การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เสียภาษีอากรที่มีผลต่อทัศนคติการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 (เขตคลองเตย)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสยาม
- สาคร ดงโย. (2553). **ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหินกอง อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2547). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

10. คำขอบคุณ

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อุดม พิริยสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายปฏิวัติ วงศ์ศักดิ์ นางสุทธิกานต์ จันทร์ขอนแก่น และ นายสง่า สิงห์มะหม้อ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณพระคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาตำบล ข้าราชการพนักงาน และลูกจ้างเทศบาลตำบลคูเมือง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่เมตตา กรุณาให้ความรู้ทางวิชาการ ตำรา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้กล่าวนามมา ณ โอกาสนี้ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ให้กำลังใจและคอยช่วยเหลือสนับสนุน คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชาพระคุณแต่บิดามารดา ครู อาจารย์ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้มีสติปัญญา และคุณธรรมเครื่องชี้ความสำเร็จในชีวิต