

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
บางปลาгод อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ณัฐดา จันทะเนตร¹, สุรินทร์ นียมางกูร², เอก ศรีเชลียง³

¹นักศึกษา, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ

²รองศาสตราจารย์ ดร., หลักสูตรหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏวไลยอลงกรณ์³อาจารย์ พิเศษ ดร., หลักสูตรหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาгод อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาгод อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ตามปัจจัยการมารับบริการของประชาชน และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาгод อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือประชาชนผู้มารับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขตตำบลบางปลาгод อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวน 313 คน คำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ จากประชากรจำนวน 1,437 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้นภูมิชนิดสุ่มเป็นสัดส่วน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.78$, S.D. = 0.12) และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาгодพบว่า มีความเหมาะสมโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาгод ด้านบุคลากร มีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.41) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ที่มีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.36 และ ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.42 ตามลำดับ)

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยการมารับบริการทุกด้านแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาгод โดยรวมเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05)

3. ความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่โดยรวมของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05)

4. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด ควรมีการปรับปรุงเวลาในการให้บริการให้รวดเร็วกว่านี้ โดยมีการจัดระเบียบรูปแบบการให้บริการชำระภาษี ที่เป็นระบบ นอกจากนี้ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการชำระภาษี เพื่อให้บริการประชาชนในการชำระภาษีมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และ 2) ด้านสถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรดควรมีการจัดเตรียมความพร้อมของสถานที่ให้เหมาะสม เช่น ควรมีการจัดเตรียมที่นั่งไว้รองรับบริการอย่างเหมาะสม ควรมีการจัดเตรียมน้ำดื่มที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ และควรมีการปรับปรุงท้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

ความสำคัญ: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษี

People's Opinion on Local Tax Paying Service at Bangplakod Subdistrict Administrative Organization, Ongkharak District, Nakhon Nayok Province.

Natta chanthanet¹, Surin Niyamangkoon², Aek Sichaliang³

¹Student of Master's Degree, Master of Public Administration Program, ValayaAlongkornRajabhat University.

^{2,3}Lecturer Curriculum and Teaching Department Master of Public Administration Program, ValayaAlongkornRajabhat University.

Abstract

The objectives of the research were 1) to study the people's opinion on local tax paying service at Bangplakod Subdistrict Administrative Organization, Ongkharak District, Nakhon Nayok Province, 2) to compare the people's opinion on local tax paying service at Bangplakod Subdistrict Administrative Organization, Ongkharak District, Nakhon Nayok Province, classified by different service factors of the people and 3) to study the relationship between the knowledge on local tax and the people's opinion on local tax paying service at Bangplakod Subdistrict Administrative Organization, Ongkharak District, Nakhon Nayok Province. A sample consisted of 313 people computed by using Taro Yamane's formula from the total of 1,437 people who come to pay the local tax at Bangplakod Subdistrict Administrative Organization, Ongkharak District, Nakhon Nayok Province, by proportional stratified sampling technique. The data were collected by using the questionnaire. The statistical analyses were percentage, mean, standard deviation, one way analysis of variance (F-test) and Pearson's correlation coefficient.

The research findings revealed that:

1) The majority of the sampled people *had the overall knowledge* about local tax at the high level (mean = 0.78 , S.D = 0.12) and the overall average of people's opinion on local tax paying service was at the moderate level (mean = 3.40). When considering each component of service on local tax paying, it was found that the personal component was at the high level (Mean = 3.50) while the service process and the location components were at the moderate levels (mean = 3.37 and 3.32 respectively).

2) For the hypothesis testing, it was revealed that, people with every different aspect of service factor did not have significant different opinions on the local tax paying service, at .05 level of significance.

3) For the hypothesis testing, the overall *knowledge* on local tax did not have significant relationship with opinion on local tax paying, at .05 level of significance.

4) The suggestions from the research compose of 1) the local tax paying service should be improved to be more quickly than before, the computer and modern equipments should be provided in order to improve the tax collection, 2) the office should provide more facilities such as more place to sit, drinking water, including the improvement of toilet for the people who came to pay the local tax.

Key Word: people's opinion on local tax paying service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดเก็บภาษีอากรในประเทศไทย แบ่งการจัดเก็บได้เป็นส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยภาษีส่วนกลางเป็นการจัดเก็บจากส่วนกลาง โดยอาจมีตัวแทนหรือหน่วยงานย่อยประจำอยู่ในส่วนภูมิภาค ภาษีนี้อาจจัดเก็บโดยกระทรวงการคลัง ได้แก่ กรมสรรพากร กรมศุลกากร และกรมสรรพสามิต ส่วนภาษีท้องถิ่นนั้น ได้แก่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และอากรฆ่าสัตว์ ซึ่งภาษีนี้อาจจัดเก็บโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งภาษีอากรเป็นรายได้หลักสำหรับรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาษีบำรุงท้องที่จึงเป็นภาษีชนิดหนึ่งที่สนองความต้องการเช่นนั้นเช่นกัน ภาษีบำรุงท้องที่เป็นภาษีที่จัดเก็บตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พุทธศักราช 2508 ซึ่งได้แยกออกจากประมวลรัษฎากร และมอบอำนาจให้เป็นหน้าที่ของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่โดยตรง โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ พุทธศักราช 2508 มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เป็นผู้รักษาราชการตามพระราชบัญญัตินี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งได้บัญญัติให้สภาตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยสามปีย้อนหลังเกิน 150,000 บาท ให้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการจัดหารายได้ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 23 จำนวน 20 รายการ สามารถจัดกลุ่มของเงินรายได้ 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ภาษีอากรที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ เป็นต้น กลุ่มที่ 2 รายได้ที่ไม่ใช่ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ค่าธรรมเนียม

ใบอนุญาตขายสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน เป็นต้น กลุ่มที่ 3 ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดสรรให้หรือแบ่งให้ท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บเพิ่มขึ้น 1 ใน 9 ของประมวลรัษฎากรตามกฎหมายท้องถิ่น ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ภาษีการพนัน ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และกลุ่มที่ 4 ภาษีและค่าธรรมเนียมใหม่ ได้แก่ ภาษีเพื่อการศึกษา ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าใช้น้ำบาดาล ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากการใช้หรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ปัจจุบันมีหมู่บ้านที่รับผิดชอบ 11 หมู่บ้าน ประชากร 7,298 คน เนื้อที่โดยประมาณ 48 ตารางกิโลเมตร รายได้ที่้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองส่วนใหญ่ได้จากการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ในส่วนภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ไม่มีปัญหาในการจัดเก็บ เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ สามารถติดตามทวงถามเป็นรายบุคคลได้ ซึ่งจำนวนรายไม่มาก เพราะพื้นที่ส่วนใหญ่ประชาชนจะทำการเกษตร ไม่ค่อยมีร้านค้า และอาคารพาณิชย์ ในส่วนภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีที่ไม่สามารถจัดเก็บได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย อาจเนื่องมาจากข้อมูลจัดเก็บไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน ข้อจำกัดด้านบุคลากรและงบประมาณ การขาดความเอาใจใส่ที่แท้จริงซึ่งก็ส่งผลต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ทำอย่างไรที่จะให้ประชาชนได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติอย่างไร เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล บางปลากรด อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ตามปัจจัยการมารับบริการของประชาชน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บางปลาเกศ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำนวน 1,437 คน (จากข้อมูลผู้ชำระภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศ ประจำปี 2556)
2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศ จำนวน 313 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่
3. ทำการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรของผู้เกี่ยวข้องแต่ละสถานะตามสัดส่วนที่คำนวณได้ ด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีการจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ ต่อเดือน
- ตอนที่ 2 ปัจจัยการมารับบริการของประชาชน ประกอบด้วย วิธีการเดินทางมา ระยะทางจากบ้าน และช่วงเวลาที่มารับบริการ
- ตอนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชน
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางปลาเกศ ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54 นอกนั้นเป็นเพศชาย ร้อยละ 46

อายุ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี ร้อยละ 38.70 รองลงมา มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี ร้อยละ 31.90 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 20-35 ปี ร้อยละ 29.40 โดยมีอายุเฉลี่ย เท่ากับ 41.15 ปี

สถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 63.9 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 19.5 และนอกจากนั้นมีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้าง ร้อยละ 16.6

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 32.6 รองลงมา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 26.2 และน้อยที่สุด สำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 1.3

อาชีพ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 34.2 รองลงมา มี อาชีพค้าขาย ร้อยละ 22.0 และน้อยที่สุดมีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.2

รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 7,501 – 10,000 บาท ร้อยละ 30.4 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 3,000-6,000 บาท ร้อยละ 30.0 และน้อย ที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 10,001 บาทเป็นต้นไป ร้อยละ 14.1 โดยมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 8,254.85 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการมารับบริการของประชาชน

วิธีการเดินทางมา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถจักรยานยนต์ ร้อยละ 47.28 รองลงมาเดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 25.56 และน้อยที่สุดเดินทางมาโดยรถจักรยาน ร้อยละ 8.63

ระยะทางจากบ้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาทางจากบ้านระหว่าง 2.01 - 5 กม. ร้อยละ 42.17 รองลงมาระยะทางไม่เกิน 2 กม. ร้อยละ 29.71 และน้อยที่สุดระยะทาง 5 กม. หรือเท่ากับขึ้นไป ร้อยละ 28.12 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 กม.

ช่วงเวลาที่มารับบริการ พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการช่วงเวลา 13.00 - 16.30 น. ร้อยละ 52.72 รองลงมามารับบริการช่วงเวลา 08.30 - 12.00 น. ร้อยละ 31.95 และน้อยที่สุดมารับบริการช่วงเวลา 12.00 - 13.00 น. ร้อยละ 15.34

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชน

พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.78$, S.D. = 0.12) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนอยู่ในระดับมากทั้ง 10 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น ($\bar{X} = 0.90$, S.D. = 0.29) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 9 ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่เกินกว่าที่จะเสียมีสิทธิขอรับเงินคืนได้ ภายใน 1 ปี ($\bar{X} = 0.68$, S.D. = 0.47)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ของ อบต.

พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศ ที่มีการปฏิบัติการโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศ ด้านบุคลากร มีการปฏิบัติการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.41) ส่วนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่มีความเหมาะสมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.36 และ $\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.42 ตามลำดับ)

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยการมารับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศแตกต่างกัน ซึ่งแยกเป็นสมมติฐานย่อย คือ

สมมติฐานที่ 1.1 ประชาชนที่มีวิธีการเดินทางมาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีวิธีการเดินทางมาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศ โดยรวมเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05)

สมมติฐานที่ 1.2 ประชาชนที่มีระยะทางจากบ้านแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระยะทางจากบ้านแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด โดยรวมเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05)

สมมติฐานที่ 1.3 ประชาชนที่มีช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรดแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด โดยรวมเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05)

สมมติฐานที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่โดยรวมของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่โดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05)

อภิปรายผล

1. การวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชน

จากผลการวิจัย พบว่า ความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 0.78 , S.D = 0.12) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด มีการประชาสัมพันธ์การเสียภาษีบำรุงท้องที่โดยป้ายประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด แผ่นพับ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด เฟซบุ๊ก รวมถึงการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด เสียงตามสายจากผู้จำหน่ายบ้านที่ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ลูกบ้านมาเสียภาษีตามกำหนดเวลา เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเงินเพิ่ม ในกรณีชำระภาษีเกินกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรภัทรรัตน์ เชื้ออาจศุภญา (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเสียภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ ที่จัดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจระหว่างปี พ.ศ. 2548 - 2550 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องการเสียภาษีเงินได้ นิติบุคคลด้านรายได้ รายจ่าย สิ้นทรัพย์ การเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร อยู่รักษาสิทธิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีท้องถิ่นของประชาชนในตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เสียภาษีเป็นหญิง อายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพค้าขาย มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีท้องถิ่นของประชาชน อยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความรู้ภาษีบำรุงท้องที่ รองลงมาคือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ในเรื่องกำหนดการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษี กำหนดการชำระภาษี กำหนดการชำระค่าธรรมเนียม การต่อใบอนุญาต การกำหนดโทษ ราคาการประเมิน การคำนวณภาษี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษกร รัตนมณีกาญจน์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้และความคิดเห็นต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ ส่วนใหญ่มีความรู้มาก

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากด

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากด มีการปฏิบัติการโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40, S.D. = 0.25$) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า แบบฟอร์มแสดงรายการยื่นแบบชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความยุ่งยากในการกรอก มีขั้นตอนการให้บริการที่มากจนเกินไป ระยะเวลาในการให้บริการยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร และนอกจากนี้ ที่นั่งการให้บริการน้ำดื่ม รวมถึงห้องสุขาไม่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศยา ปลายไม้ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวพร ศรีสมบูรณ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิตนารถ เย็นทรัพย์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินเดือน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อแบ่งความรู้เกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็น 3 ระดับ คือระดับมาก ปานกลาง และน้อย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 58.50 มีความรู้ในระดับปานกลาง และจากการแบ่งทัศนคติเป็น 5 ระดับคือ ดีมาก ดี ปานกลาง ไม่นดี และไม่ดี ously โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับปานกลาง

การอภิปรายความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากดเป็นรายด้าน มีรายละเอียด คือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการปฏิบัติการโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37, S.D. = 0.36$) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า แบบฟอร์มแสดงรายการยื่นแบบชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความยุ่งยากในการกรอก มีขั้นตอนการให้บริการที่มากจนเกินไป ส่งผลให้การบริการเกิดความล่าช้า และเสียเวลาในการออกเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ นฤนาท ชัยสวัสดิ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศรีบอยา อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศรีบอยา อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารี ลีอกลาง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านบุคลากร จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด ด้านขั้นตอนบุคลากร มีการปฏิบัติการโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, $S.D. = 0.41$) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการชำระภาษีมีความรู้มีความสามารถในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้นให้ความช่วยเหลือประชาชนในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังมีความเต็มใจในการให้บริการ ให้การต้อนรับด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการปฏิบัติกับประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู อัญญา (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาเขน อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาเขน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมวล นันทภูมิ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการชำระภาษี อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านภาพลักษณ์ของเทศบาลนครพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่ จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรด ด้านขั้นตอนสถานที่ มีความเหมาะสมโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $S.D. = 0.42$) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกล ทำให้ประชาชนไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อชำระภาษี นอกจากนี้ การจัดน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ และห้องสุขายังไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศยา ปลายไม้ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอประทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในบางครั้งที่นั่งรอในการชำระภาษีอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัวมีไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่นั่งรอในการชำระภาษีอาคารพูดคุยกับผู้มาชำระภาษีอาคารไม่ค่อยสุภาพ และไม่บริการชำระภาษีด้วยความกระตือรือร้นเท่าที่ควร ประกอบกับสถานที่รับชำระภาษีซึ่งอาจไม่สะดวกการเดินทางมาชำระภาษีเนื่องจากมีระยะทางไกล เมื่อมาพบกับสภาพดังกล่าวทำให้ไม่ค่อยพอใจมากนัก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานิตย์ นิมนวล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเนาะราย อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเนาะราย อำเภอเบตง จังหวัดยะลา มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

3. อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยการมารับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลากรดแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยการมารับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่โดยรวมเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การมารับบริการของประชาชนด้านปัจจัยการมารับบริการ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการเดินทางมา ระยะทางจากบ้าน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

แตกต่างกัน องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาจจะให้บริการทุกรายโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาจจะให้บริการตลอดเวลาทำการอย่างเสมอภาค ซึ่งเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันและได้รับความเสมอภาคในการรับบริการ เพราะทุกคนย่อมมีความต้องการและมีความพึงพอใจสิ่งที่ได้รับบริการที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา จันทราภัย (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษางานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ระยะห่างจากบ้านและช่วงเวลาของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร ผลการศึกษาพบว่า เวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ หาญสุรีย์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่ผู้มาขอรับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ เพศ รายได้ ประเภทผู้มาขอรับบริการที่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และช่วงเวลาที่แตกต่างกันไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนาแต่อย่างใด

สมมติฐานที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาจ (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้มารับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีความหลากหลายทั้งในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง ปัจจัยการมารับบริการแตกต่างกันทำให้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่แตกต่างกันไป ประกอบกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มีรายละเอียด ขั้นตอนมากมาย มีการยื่นแบบภาษีชำระภาษีบำรุงท้องที่ การคำนวณการชำระภาษีบำรุงท้องที่ และการชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในกำหนด ซึ่งมีรายละเอียดมากมาย ดังนั้นจึงทำให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรพงษ์ ภวเรศ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับโครงการโรงพักของเรา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ บุญฤทธิ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำสวนปาล์มน้ำมันของเกษตรกร ในอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการทำสวนปาล์มไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำสวนปาล์มน้ำมัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิตนารถ เย็นทรัพย์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับ

ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือน ซึ่งเมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับทัศนคติ พบว่าระดับความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ยังอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศควรมีการปรับปรุงเวลาในการให้บริการให้รวดเร็วกว่านี้ โดยมีการจัดระเบียบรูปแบบการให้บริการชำระภาษีที่เป็นระบบ นอกจากนี้อาจจะจัดหาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการชำระภาษี เพื่อให้บริการประชาชนในการชำระภาษีมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

2) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสถานที่ ยังอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลาเกศ ควรมีการจัดเตรียมความพร้อมของสถานที่ให้เหมาะสม มีการจัดเตรียมที่นั่งไว้รองรับบริการอย่างเหมาะสม เช่น ควรมีการจัดเตรียมที่นั่งไว้รองรับบริการอย่างเหมาะสม ควรมีการจัดเตรียมน้ำดื่มที่สะอาดเพียงพอต่อการให้บริการ และควรมีการปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1) ควรมีการศึกษาการให้บริการในการชำระภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ ซึ่งจะทำได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น และนำผลที่ได้มาประกอบการพิจารณาในการวางแผนการทำงานในการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ความเต็มใจในการชำระภาษีของประชาชน ความสุขในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

บรรณานุกรม

- เกศยา ปลายไม้. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร, (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- ณพชัย มหาไพเราะภรณ์. (2542). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสารภี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิวาพร ศรีสมบุญรณ์. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบลวิชัย อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นฤนาท ชัยสวัสดิ์. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะศรีบอยา อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุษกร รัตนมณีกาญจน์. (2549). ความรู้และความคิดเห็นต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประมวล นันทภูมิ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรัชญา จันทราษฎร์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพัฒนาไท กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พนิตนารถ เย็นทรัพย์. (2551). ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ประเภทเงินเดือน. วารสารประชาคมวิจัยปีที่ 14 (ฉบับที่ 79).
- มานิตย์ นิมนวล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาเนาะเราะ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา. ปัญหาพิเศษ หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น. (2555). คู่มือการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- สุมาลี ชัยสุวรรณ. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วัลรัตน์ เชื้ออาศ์บุญ. (2553). ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเสียภาษีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ.

- เรณู อ้นชู. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาเขน อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วรพงษ์ ภาวเรศ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง ศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิเชียร อยู่รักษาสิทธิ์. (2550). ความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีท้องถิ่นของประชาชนในตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศักรินทร์ บุญฤทธิ์. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำสวนปาล์มน้ำมันของเกษตรกรในอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริลักษณ์ หาญสุรีย์. (2550). คุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษีสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุมาลี ชัยสุวรรณ. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น. (2555). คู่มือการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- อารี ลือกลาง. (2555). ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.