

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิกม จังหวัดชลบุรี

พัชรินทร์ ชัยจิรัชญากุล

28 พ.ค. 2558

353545

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

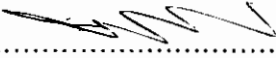
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

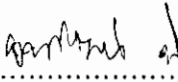
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา  
ปัญหาพิเศษของ พิชรินทร์ ชัยจิรัชฎากุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย  
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

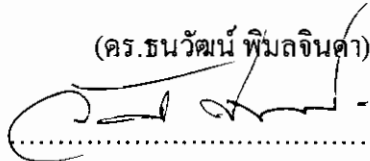
  
.....

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

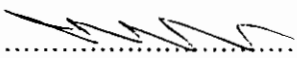
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

  
..... ประธานกรรมการ

(ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา)

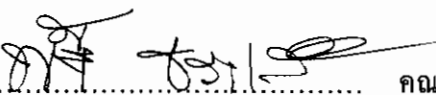
  
..... กรรมการ

(ดร.วิมลภ ศัพท์พันธุ์)

  
..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธาระเสนา)

วันที่ 10 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

## ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้เพราะความกรุณาของอาจารย์ พรเทพ นามกร ที่เสียสละเวลามาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อีกทั้งยังเอาใจใส่ดูแล และให้ความช่วยเหลือในด้านคำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างมากเกี่ยวกับงานนิพนธ์ฉบับนี้และทำให้ผู้วิจัยได้รับความกระจำในเรื่องที่ศึกษาอย่างชัดเจนมากขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ ร.ป.ม. รุ่น 6 ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือมาตลอดและเป็นกำลังใจให้อยู่เสมอ ในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่านที่กรุณาเอื้อเฟื้อและช่วยเหลืองานด้านการประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์ชีวิตตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ ที่ให้กำเนิดและเลี้ยงดูชีวิต ให้เติบโตขึ้นมาอย่างดี และยังช่วยเป็นกำลังใจให้ในยามที่รู้สึกเหนื่อยและท้อ อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญยังเป็นผู้สนับสนุนทุนทรัพย์ทางการศึกษาและทางด้านอื่น ๆ อีกอีกปีละให้กับผู้วิจัยอย่างดีเยี่ยมมา โดยตลอด รวมไปถึงทุกคนในครอบครัวที่คอยเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจไม่มากนักน้อย และความดีนี้ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณดังที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

พัชรินทร์ ชัยจิรรัชฎากุล

53930319: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/คุณภาพการให้บริการ

พัชรินทร์ ชัยจิรัชญากุล: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
(THE OPINION OF PEOPLE TOWARDS THE SERVICE QUALITY OF PROPERTY TAX  
COLLECTION AT BAN CHANG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,  
PHANAT NIKHOM DISTRICT, CHON BURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ:  
พรเทพ นามกร, รป.ม. 111 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือน  
และที่ดินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ  
1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินและ  
2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ  
ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่  
ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ที่มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 240 คน  
โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test,  
One-way ANOVA และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยอันดับแรกคือ ด้านความเชื่อถือได้ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร อันดับสามคือ  
ด้านการตอบสนอง และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสามารถ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า  
ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น  
ต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง  
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลา  
ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .05

53930319: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINION/ SERVICE QUALITY

PATCHARIN CHAIJIRARUCHAYAKUL: THE OPINION OF PEOPLE TOWARDS THE SERVICE QUALITY OF PROPERTY TAX COLLECTION AT BAN CHANG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, PHANAT NIKHOM DISTRICT, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 111 P. 2013.

This study aims 1) to examine people's opinion towards the service quality of property tax collection at Ban Chang Sub-district Administrative Organization, Phanat Nikhom district, Chon Buri province and 2) to compare the opinion towards the service quality of property tax collection at Ban Chang Sub-district Administrative Organization of the people classified by sex, age, educational level, marital status, occupation, salary, and duration of residence. The samples consist of 240 people. A questionnaire is used as data collecting tool and the statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and LSD at a statistical significance of .05.

The findings show that holistically the service quality of property tax collection at Ban Chang Sub-district Administrative Organization is rated in the highest level. When considered by aspect, reliability is rated the highest followed by communication, responsiveness, and competence, respectively. The hypothesis test shows that the level of opinion of the people with the differences of sex, age, marital status, occupation, and salary is not different while the level of the opinion of the people with the differences of educational level and duration of residence is different at a statistical significance of .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	8
แนวคิดการให้บริการ.....	11
ทฤษฎีคุณภาพการบริการ.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร.....	34
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	46
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48 51
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
รูปแบบการวิจัย.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	60

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4	ผลการวิจัย.....	62
	ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
	ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.....	65
	ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.....	77
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
	สรุปผลการวิจัย.....	87
	อภิปรายผลการศึกษา.....	90
	ข้อเสนอแนะ.....	97
	บรรณานุกรม.....	100
	ภาคผนวก.....	105
	ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	111

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม.....	65
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้.....	66
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง.....	67
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถ.....	68
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ.....	70
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสุภาพอ่อน โยน.....	71
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการสื่อสาร.....	72
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความซื่อสัตย์.....	73



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความปลอดภัย.....	74
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเข้าใจ.....	75
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้.....	76
13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	77
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	78
15 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	78
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัด ชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
17 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
18 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้างอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระ ภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ..... 81
20	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านช้างอำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ..... 81
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระ ภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ..... 82
22	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านช้างอำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ..... 82
23	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระ ภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 83
24	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านช้างอำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 83
25	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระ ภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่..... 84
26	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่..... 84
27	วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภ อน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่..... 85

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	85

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ .....	31

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540” ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวางหลักการในเรื่องดังกล่าวไว้ในมาตรา 87, มาตรา 282 และ มาตรา 290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริการกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้ เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การที่รัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นใด ๆ หรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายใต้ขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจะจัดรูปเป็นองค์กร ทั้งนี้โดยจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างแน่ชัด มีความเป็นเอกภาพ หรืออิสระในการบริหารงบประมาณ ด้านการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจของรัฐให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น แตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้านและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

จากการที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเอง ส่งผลให้การกระจายรายได้ให้ท้องถิ่นที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน คือ รัฐบาลกลางจะเป็นผู้กำหนด และแบ่งว่ารายได้ประเภทใดบ้างที่ให้เป็นของท้องถิ่น และรายได้ประเภทใดบ้างที่ยังคงเป็นของรัฐบาลกลาง โดยกำหนดในรูปแบบของกฎหมายทั้งที่เป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง รวมถึงระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ การกำหนดรายได้ให้ท้องถิ่น จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิเช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ฐานะทางการคลังของรัฐบาล ความพร้อมของท้องถิ่น รวมถึงปัจจัยทางการเมือง และเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่

ในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องศึกษาจากความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้รับ ประโยชน์และคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

ดังนั้น บริการสาธารณะใด ๆ จะเกิดคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถ วัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อบริการนั้น ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง ที่ต้องการให้ประชาชนเกิดความประทับใจจึงต้องมีการวางแผนการเรื่องคุณภาพในด้านการบริการ ของผู้รับบริการ ควรต้องทราบถึงคุณภาพการบริการ เพื่อสามารถจัดสรรบุคลากร เครื่องมือ และ อุปกรณ์ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้างก็เช่นเดียวกัน มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสุขในการ ดำรงชีวิตของประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ตั้งแต่บริการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายเข้า ย้ายออกทะเบียนบ้าน การอนุญาตก่อสร้าง ต่อเติมอาคาร บริการอนุญาต การประกอบกิจการค้าบางประเภทที่อาจก่อให้เกิดมลภาวะ เช่น ร้านอาหาร โรงงาน ฯลฯ บริการ จัดเก็บขยะมูลฝอย บริการให้การศึกษา (โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตที่ 2 จำนวน 1 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง และวัด จำนวน 1 แห่ง) บริการให้การรักษาพยาบาล (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านช้าง) เป็นต้น ที่ยกตัวอย่างเหล่านี้ ล้วนต้องมีความเกี่ยวข้อง กับการทำงาน หรือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้างกับประชาชนผู้รับ บริการทั้งสิ้น

การให้บริการแก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้างปัจจุบัน ยังมีข้อ ร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการอยู่เนื่องจากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการมีจำนวนมาก นอกจากนี้ รูปแบบการของการบริการนั้นส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาเรื่องเอกสารซึ่งประชาชนใน ตำบลบ้านช้าง ส่วนใหญ่เป็นคนท้องถิ่น การศึกษาหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสาร กับราชการมีน้อย โดยเฉพาะในเรื่องภาษี การคิดอัตราภาษี หรือหลักฐานที่ต้องแนบ ทำให้เจ้าหน้าที่ ต้องใช้เวลามากในการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละคน และด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ จึงทำให้คุณภาพการให้บริการประชาชนในปัจจุบันจึงยังมีข้อบกพร่อง ดังนั้นผู้ให้บริการหรือ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้างจึงมีนโยบายในการพัฒนาระบบการให้บริการที่รวดเร็วและ แม่นยำ และประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอ พนมสนิม จังหวัดชลบุรี มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานในด้านการจัดเก็บรายได้ภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง จึงมีความต้องการศึกษาถึงความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล

บ้านข้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการสรุปแนวทางการปฏิบัติที่เอื้อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข้าง สามารถปรับปรุงรูปแบบการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และจะเป็นประโยชน์ในด้านการพัฒนาตนเองในด้านการบริการประชาชน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข้าง และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นให้สามารถพัฒนาคุณภาพการบริการการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยกำหนดขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนมีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านข้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

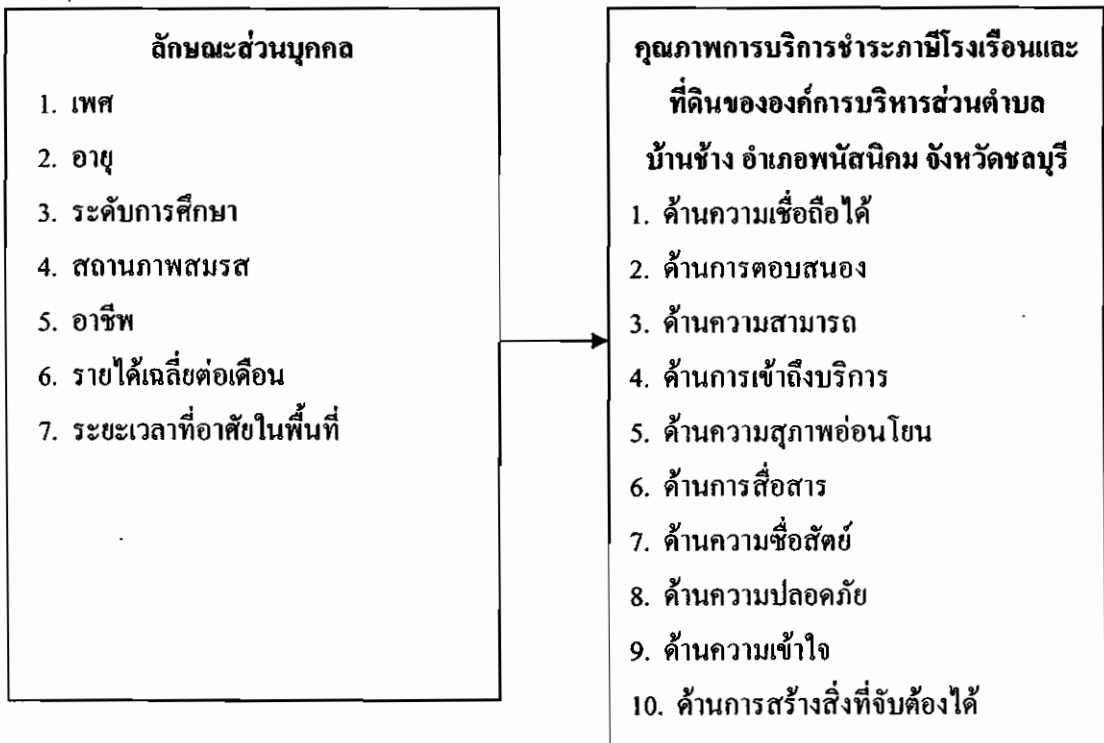
7. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการทำวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ แนวคิดคุณภาพการบริการของ พาราสุรามาน เบอรรี่ และซีเทมด์ (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1985, p. 42) เป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัยโดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการมาใช้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่
2. ตัวแปรตาม ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจ และด้านการสร้างสิ่งที่ดีจับต้องได้

### ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ที่มีหน้าที่ชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน จากการสำรวจข้อมูลที่ได้จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ที่เดินทางมาชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินในปี พ.ศ. 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 599 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง, 2554) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงมกราคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2556

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ความคิดเห็น หมายถึง เรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล การเล็งดู พื้นความรู้ คุณสมบัติประจำวันของแต่ละบุคคล ประสิทธิภาพการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลหรือการได้รับข้อมูลข่าวสาร สถานภาพทางเศรษฐกิจ ตลอดจนจนสภาวะแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และการแสดงออกของความคิดเห็นอาจเป็นไปในทางที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในที่นี้หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของการประเมินของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับตาม การรับรู้ โดยประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอบริการตามคำมั่น สัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง ซึ่งเสียงพละทางลักษณะของหน่วยงานที่รักษา ไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในระยะเวลาว่าจะสามารถบริการ ได้ด้วยความรวดเร็ว ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsive) หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึก ของผู้รับบริการว่าต้องการ ได้รับการในเร็วไหนด อย่างไร ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะ ให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อ ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ความสามารถ ทักษะถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญในด้านวิชาการที่จะให้บริการ ประกอบด้วย สามารถในการ ให้บริการ 2 สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่มีระเบียบขั้นตอนมากมายหรือซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาคายน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา ที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการจะต้องอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้เสมอ ประกอบด้วยผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการ ใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อน โขน (Courtesy) เป็นการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ มีความ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีต่อผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การทักทาย หรือ การติดต่อประสานงาน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับ ที่เหมาะสมผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ความสามารถหรือความสมบูรณ์ในการสื่อสารและ สัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การมีระบบรักษาความปลอดภัย หรือมีสถานที่จัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ

9. ความเข้าใจ (Understanding) หรือความเข้าใจต่อผู้รับบริการ เป็นการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งจะประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการให้สวยงาม สะอาด

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

2. ทราบความแตกต่างของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

3. ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดี เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรียนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดการให้บริการ
3. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร
5. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น คือการแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคล ดังนั้นจึงมีผู้ให้คำนิยามไว้หลายท่าน ดังนี้

พัชรกร การ์รันต์ (2543, หน้า 44 อ้างถึงใน กฤษฎ อินทร โทเศศ, 2548) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือการแสดงออกถึงทัศนคติ ความรู้สึก ความเชื่อ หรือค่านิยมของบุคคล โดยการใช้ภาษาพูดหรือการเขียน และโดยมากความคิดเห็นจะเปลี่ยนเรื่องเกี่ยวกับความจริง

ประสาท หลักศิลา (2541 อ้างถึงใน อมรนต์ มาลัย, 2546, หน้า 10) ได้สรุปไว้ว่า มติหรือความคิดเห็นต่าง ๆ ของคนเรานั้นเกิดจากการพบปะสังสรรค์ประจำวัน และภูมิหลังทางสังคมที่มีอยู่จำกัด ที่ส่งผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์และเกิดความคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น

สุชา จันท์นเอ็ม และสุรางค์ จันท์นเอ็ม (2542 อ้างถึงใน อมรนต์ มาลัย, 2546, หน้า 10) อธิบายว่า ความเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคล และเป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเท่ากับทัศนคติ คนเรามีความคิดเห็นแตกต่างกันและความเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

สรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล การเลี้ยงดู พื้นความรู้ คุณสมบัติประจำวันของแต่ละบุคคล ประสบการณ์การทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลหรือการได้รับข้อมูล

ข่าวสาร สถานภาพทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานะแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และการแสดงออกของความคิดเห็นอาจเป็นไปในทางที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้

### ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

ออสแคมป์ (Oskamp, 1977) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คืออวัยวะต่าง ๆ ของบุคคลที่ใช้รับความรู้ ความคิด ปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิด ไม่ติดต่อบุคคลภายนอก ประสบการณ์โดยตรงต่อบุคคล คือบุคคลได้ประสบการณ์ด้วยตนเอง การกระทำด้วยตนเองหรือพบเห็น ทำให้บุคคลมีความฝังใจและเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน
2. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อเป็นเด็กผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิด และให้ข้อมูลแก่เด็ก ได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย
3. ทักษะคิดและความคิดเห็นของกลุ่ม คือเมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียนหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย
4. สื่อมวลชน คือสื่อต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรานั้น สื่อเหล่านี้ซึ่งได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จึงเป็นปัจจัยอันหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

ฟอสเตอร์ (Foster, 1996 อ้างถึงใน อมรนต์ วัลย์, 2546, หน้า 14) อธิบายว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นด้วยกัน 2 ประการ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ ต่อหมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นคนคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือพิมพ์ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือเป็นประสบการณ์ทางอ้อม
2. ค่านิยมและทัศนคติค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจไม่เหมือนกัน แต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นต่อสิ่งเดียวกันต่างกัน

สุมาลี ตานันชัย (2549, หน้า 10-11) ได้สรุปว่าปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นได้แก่

1. ปัจจัยด้านคุณสมบัติประจำตัวบุคคล เช่น สถิติปัญญาความสามารถ พื้นฐานความรู้หรือการศึกษา ความเชื่อและสถานภาพ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ ลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น สิ่งแวดล้อม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน ชุมชน สถานศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน สื่อสารมวลชน ตลอดจนการพบปะสังสรรค์ติดต่อกันระหว่างบุคคล กลุ่มคน เป็นต้น กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2549, หน้า 12-13) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ ของคุณภาพสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

### 2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคลเป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลในกลุ่มใด ก็จะยอมและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นเป็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่มีอยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

จะเห็นได้ว่าแนวคิดของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไปทำนองเดียวกัน ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมจะได้รับมาในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งบุคคลอาจมีความคิดเห็นที่เหมือนกัน หรือแตกต่างกันออกไปได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ข้อเท็จจริง การติดต่อสัมพันธ์ การรับข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นเป็นอยู่หรือประสบมา ซึ่งส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ด้วย

## แนวคิดการให้บริการ

### ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2548, หน้า 463) ให้ความหมายของบริการว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ และจินตนา. บุญบงการ (2545, หน้า 40) กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีโดยมีลักษณะการบริการที่ดี มี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy: ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อ

ความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response: ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ

โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful: แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner: การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงาน

อย่างเสียดายไม่ได้

I = Image Enhancing: การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

ด้วย

C = Courtesy: ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm: ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่า

ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข (สมชาติ กิจยธรรม, ม.ป.ป. อ้างถึงใน วราพรธรรม สันทัสนะ โขลก, 2540, หน้า 21) ซึ่งสอดคล้องกับ เวอมา (Verma, n.d. อ้างถึงใน พิภูต วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี, 2541, หน้า 20) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการ ได้เป็นตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ และเวเบอร์ (Weber, n.d. อ้างถึงใน สมชาย ศิริสมฤทัย, 2544, หน้า 35) ให้ความเห็นว่าการจะให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จะเห็นได้ว่า ในความหมายของการให้บริการนั้นเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ค่ผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบ ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อน โยน สุภาพ และมีมารยาทดี เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ทั้งนี้ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยรวม

### ความสำคัญของการให้บริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้การบริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าและการทำงาน หรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการ ได้ทัดเทียมคู่แข่ง ในราคาที่เท่ากันย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ สำหรับในภาคราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้น การให้บริการที่ดีนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้คืออยู่ตลอดเวลาซึ่ง มิลเลท (Millett, 1954 อ้างถึงใน วราพรธม สันตศนะ โสภ, 2540, หน้า 31) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะ ไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย



4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เพนชังสกี และ โทมัส (Penchansky & Thomas, n.d. อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข, 2538, หน้า 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ปรัชญา เวสารัชช์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน บังอร ผงผ่าน, 2538, หน้า 30) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อ ซึ่งองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาจะมีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง ซึ่งสอดคล้องกับกรมการปกครอง (2536 อ้างถึงใน สำรวย เกษกุล, 2538, หน้า 10) การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน การแต่งกายที่ดีเหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้น ไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้ามที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.1 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1.1 การมาปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.1.2 การพักกลางวันเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.1.3 ไม่ผัดผ่อน

1.1.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานตามปกติก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.2 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความรุนแรงเกี่ยวกับผู้มารับบริการ

1.4 มีมารยาทในการให้บริการกับประชาชนให้การต้อนรับเมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน

1.5 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

## 2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ตั้งชั้น ตู้ บังประตูหรือหน้าต่าง

2.1.2 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงาน หรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ซ้อนไปซ้อนมา

2.1.3 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.4 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.5 สำนักงานควรมีพื้นที่ที่กว้างขวางพอสมควรและควรจัดที่สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์สาธารณะ

2.1.6 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีเพียงพอ เบิกจ่ายได้สะดวกพร้อมสำรองไว้เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนคิดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

## 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการจะบ่งชี้ประสิทธิภาพถ้าข้าราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่คั่งนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

2.3.1.1 ความรู้ ความสามารถ ในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานในหน้าที่นั้น ๆ

2.3.1.2 ความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานเมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่แล้วยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

## 2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่างานที่ได้รับมอบหมายอยู่นั้นเราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่ายแต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าคุณซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

2.3.2.3 กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรมมิได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ

2.3.2.4 งานบริการใดถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควรแจ้งให้ประชาชนทราบพร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.5 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้เพราะถ้าหากข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงานแทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

## 2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

### 3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์

ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ทั้งท่าทาง กิริยา และคำพูด ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไม่ได้” โดยไม่ชี้แจงเหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

ชวงส์ ฉายะบุตร (2546, หน้า 11) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือ การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะคิดว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อ สงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้น การควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อกับราษฎรจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการทำข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติใน ลักษณะเจ้าขุนมูลนาย โดยคิดว่าตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้เสียแก่ประชาชน การดำเนิน ความสัมพันธ์ต่าง ๆ จึงเป็น ไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของ ประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการ เป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึง สิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิจะ รับรู้ให้เห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรัฐต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ นโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาตมี และใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดคุยไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อม

ในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าคนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการ ไม่มีเจตนาที่จะเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

#### การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการ ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณี โรจน์, ม.ป.ป. อ้างถึงใน จุฑารัตน์ สุภา โยษฐ์, 2538, หน้า 12) และบรรจบ กาญจนกุล (2533, หน้า 80) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ

5 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ช่องทางการให้บริการ และ 5) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ และ

กุลธน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ ๆ ได้แก่

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยจำกัดอยู่เฉพาะในเรื่องของงานเท่านั้น

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาเกี่ยวข้อง

ประยูร กาญจนกุล (ม.ป.ป. อ้างถึงใน พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี, 2541, หน้า 21) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะฝ่ายปกครองไว้ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะทั่วไป คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้นำบริการนั้นสู่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้นให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิธีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน องค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลัง คน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรม เท่าเทียม และเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ซึ่งจากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะเบื้องต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะ วัตถุประสงค์การให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจต่อ การบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความ พึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ คือ (สาโรจ ใสยศสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการ ขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่ กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ ระยะเวลาในการ ให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะทราบวาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความ พึงพอใจด้วยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึง ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการ นั้นสู่ ประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิต และทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งนับวัน จะเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน องค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคนและ งบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยุติธรรม เท่าเทียม และเสมอภาค โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ



### การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นแนวความคิดในการที่จะจัดการให้บริการสาธารณะของรัฐ เกิดความสมบูรณ์แบบและครบวงจร โดยประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานตามที่ต่าง ๆ หลายแห่ง โดยมีแนวความคิดให้หน่วยงานเดียวทำหน้าที่ให้บริการอย่างเบ็ดเสร็จ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวความคิดการจัดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ พอสรุปหลักเกณฑ์ที่สำคัญดังนี้

1. กำหนดการให้บริการประชาชนอยู่ในองค์กรเดียวกันหรือในสถานที่แห่งเดียวกัน การจัดตั้งสำนักงานของรัฐเพื่อให้บริการประชาชน จะต้องคำนึงถึงที่ตั้งสำนักงานให้เป็นศูนย์รวมการให้บริการที่มีอำนาจหน้าที่ด้านนั้นเพียงแห่งเดียว โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1.1 ความเป็นเอกภาพ ในการบริหารราชการของรัฐ การจัดบริการอยู่ในหน่วยงานหรือสถานที่แห่งเดียวกัน การจัดระเบียบการบริหารราชการจะต้องคำนึงว่าหน่วยงานต่าง ๆ ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและสั่งการขององค์กรเพียงแห่งเดียว

1.2 ประชาชนสามารถติดต่อราชการ หรือขอรับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

2. การเพิ่มอำนาจหน้าที่และการกระจายกิจกรรมเพื่อบริการประชาชน ได้แก่ ศูนย์บริการของรัฐแบบครบวงจรในองค์กรเดียวกันนั้น ต้องคำนึงถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรแห่งนั้นด้วย กล่าวคือต้องมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการอย่างทั่วถึงและเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานนั้น แนวความคิดสมัยใหม่พยายามเพิ่มบทบาทของหน่วยงานที่จัดตั้งเพื่อบริการประชาชนให้มากขึ้น โดยเน้นหนักเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Human Services) เพื่อยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทั้งสุขภาพอนามัยและสุขภาพจิต งานพัฒนาคุณภาพชีวิตนี้จะมุ่งไปที่ความต้องการได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ โดยผ่านหน่วยงานที่จัดตั้งในท้องถิ่นในการให้บริการอย่างทั่วถึงและสะดวกปลอดภัยไม่ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน

3. การกำหนดให้หน่วยงานจัดบริการประชาชนให้เสร็จสิ้นในคราวเดียว การบริการของหน่วยงานของรัฐควรถือหลักว่า ผู้ไปติดต่อราชการต้องได้รับบริการให้เสร็จสิ้นในคราวเดียวหรือจุดเดียว กล่าวคือผลสุดท้ายของงานดังกล่าวต้องเสร็จสิ้นในคราวเดียวที่ผู้นั้น ไปติดต่อ ไม่ต้องมาติดต่อซ้ำซ้อนหลายครั้ง

4. การให้บริการในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม กรณีที่งานต่าง ๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้เมื่อประชาชน ไปติดต่อครั้งแรก เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เวลามากขึ้น กระบวนการทำงานก็มีหลายขั้นตอน ต้องระดมเจ้าหน้าที่จากหลายแผนก ดังนั้นการเข้าเกี่ยวข้องกับทางราชการควรกำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างรัดกุมและให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ

และกระจำจัด เช่น การจัดทำเอกสารแนะนำการเตรียมเอกสารพยานหลักฐานที่ต้องนำมาแสดง  
แก่เจ้าหน้าที่ เป็นต้น

5. ระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการจนถึงได้รับบริการต้องน้อยที่สุด  
โดยกำหนดเป็นระยะเวลาพอสมควรเป็นมาตรฐานในการที่จะให้บริการได้ที่จะให้ผู้มารับบริการ  
มีความพึงพอใจ ระเบียบหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีการปรับปรุง ลดขั้นตอน  
การติดต่อและมีความชัดเจนรัดกุม

6. ประชาชนต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากบริการของรัฐ ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงผล  
ของการให้บริการของรัฐ และนับเป็นหัวใจของการปฏิบัติราชการนึ่งเอง สำหรับประสิทธิภาพหรือ  
ผลที่ทางราชการที่ได้รับเป็นเพียงเครื่องชี้ถึงผลความสำเร็จของการปฏิบัติราชการตามเป้าหมายมิใช่  
สิ่งประชาชนต้องการโดยตรง

7. เป็นการให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งต้องทำให้เป็นค่านิยม  
พื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะ  
สนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือ  
การให้บริการที่สามารถสนองตอบความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

#### รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

รูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นเป้าหมายในอุดมคติของการบริหารงาน  
การให้บริการของภาครัฐ ที่จะต้องดำเนินการให้เห็นผลทางด้านการศึกษา ซึ่งจะมีผลต่อการสร้าง  
ความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ รูปแบบของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอาจจัด  
ในรูปต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ในการจัดให้บริการบนสำนักงาน การจัดตั้งหน่วยราชการควรจัดให้เป็นศูนย์ราชการ  
ในเขตพื้นที่นั้นอย่างถาวร มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน มีกฎหมายและ  
ระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน และประชาชนสามารถเลือกรับบริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งนี้  
ทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ จะต้องมีครบถ้วนและเพียงพอแก่การบริการประชาชน รวมทั้งมีการ  
จัดระบบสำนักงานที่ทันสมัย เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีความทันสมัยซึ่งอาศัยเทคโนโลยีในระดับ  
หนึ่ง ตลอดจนระบบการให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับการให้บริการ เช่น  
การดำเนินการตามโครงการอำเภอมิติใหม่ของกรมการปกครอง เป็นต้น

2. การจัดบริการนอกสำนักงาน เป็นการนำบริการของหน่วยงานออกไปให้บริการ  
นอกสำนักงาน เป็นการจัดเป็นครั้งคราวตามความจำเป็นหรือเพื่อเป็นการตอบสนองต่อความ  
ต้องการของประชาชน วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดบริการนอกสำนักงาน คือเพื่อตอบสนอง  
ความต้องการของประชาชนในท้องที่บางแห่งเป็นสำคัญ และเพื่อให้ประชาชนในท้องที่ที่ได้รับ

บริการอย่างทั่วถึง เป็นการเข้าถึงประชาชนที่เป็นเป้าหมายของการให้บริการ โดยตรงมากกว่า ให้ประชาชนไปติดต่อเองที่สำนักงานเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เช่น โครงการอำเภอเคลื่อนที่ ของกรมการปกครอง

3. การจัดให้บริการประชาชนตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน อาจเป็นการแยกหน่วยงาน อาจเป็นการแยกหน่วยงานเป็นเอกเทศเฉพาะออกไปจากสำนักงานกลาง เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมกับสภาพการทำงาน แต่ต้องให้บริการสำเร็จเบ็ดเสร็จในหน่วยงานที่แยกไปด้วย เช่นการจัดตั้งสำนักงานขนส่งสาขา หรือการจัดตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา เป็นต้น

4. การจัดบริการตามประเภทของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกในการติดต่อกัน ไม่สับสนปะปนกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานง่ายขึ้นและมีความชำนาญงานเฉพาะด้านเป็นพิเศษ

#### การวางแผนการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ

1. ศึกษาสภาพปัญหาของการให้บริการ ประมวลข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นสำหรับวางแผน อาทิเช่น เป้าหมายของการบริการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กระบวนการและขั้นตอนการทำงาน อุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน ประชาชนที่เป็นเป้าหมายของการให้บริการ ความเกี่ยวพันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

2. การวิเคราะห์ปัญหาของการให้บริการ เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพของปัญหาอย่างแท้จริง สามารถแก้ไขได้ถูกต้องตรงประเด็น

3. การวางแผนปฏิบัติ งานการให้บริการ ซึ่งอาจแยกได้เป็น 2 กรณี คือ งานใหม่และงานที่ปฏิบัติอยู่แล้ว การวางแผนเป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เหมาะสม โดยคำนึงถึง

3.1 กระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีการร่วมกันวางแผน การประสานงาน และการทำงานเป็นทีม

3.2 ขั้นตอนการทำงาน เป็นการกำหนดขั้นตอนให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างถูกต้อง สอดคล้องกันในด้านเวลาของทุกกิจกรรม กล่าวว่าเป็นการกำหนดค่างานอย่างเป็นระบบ

4. การวางแผนการจัดบุคคล งบประมาณ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้ระบบการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดบริการให้ประชาชนในลักษณะเบ็ดเสร็จเป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเน้นหนักในการสนองตอบความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการด้วยความพึงพอใจ สร้างความเป็นธรรมในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค ขจัดปัญหาการเลือกปฏิบัติ เป็นการพัฒนาการให้บริการของ

ภาครัฐที่ทำให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายตลอดจนส่งเสริมการประกอบการของธุรกิจ เอกชนให้ดำเนินไปอย่างคล่องตัว ซึ่งเป็นการส่งเสริมการพัฒนาประเทศอีกทางหนึ่งด้วย (กิตินันท์ อรรถบพ, 2542, หน้า 42-46)

## ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

### คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าหลังได้รับการบริการไปแล้ว ฉะนั้นคุณภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่ง ในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการ ที่เหนือกว่า คู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต การพูด ปากต่อปากจากการโฆษณา ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อมีความต้องการ ณ สถานที่ ที่ต้องการในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งนักการตลาดต้องทำการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจ ซื้อบริการของลูกค้า (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539)

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของ การบริการ และพาราสุรามาน เบอรรี่ และซีแทมบล์ (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988) ได้กล่าว เพิ่มเติมว่า คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือลงความเห็น เกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม (Global Judgment) หรืออาจกล่าวได้ว่า คุณภาพของ การบริการและความพึงพอใจนั้นเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับช่องว่างหรือความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับตาม การรับรู้ หากการบริการที่ได้รับ เป็นไปตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคจะเกิด ความพึงพอใจและประเมินว่า การบริการนั้นมีคุณภาพ

### คุณภาพการบริการและการวัดคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วโลก เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับสภาวะการแข่งขัน ที่รุนแรง มีผู้นิยมความหมายของคุณภาพการบริการและเสนอวิธีการวัดคุณภาพการบริการไว้ หลายประการ ดังนี้

รัส และ โอลิเวอร์ (Rust & Oliver, 1994) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ เป็นลักษณะของ แนวความคิดที่มีกรมองถึงความเข้าใจว่าลูกค้าคิดอย่างไรต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งถือว่าเป็น สิ่งที่สำคัญของการบริหารองค์กรใหญ่เกิดประสิทธิผล โดยมีแนวคิดในการทำความเข้าใจที่สัมพันธ์ กันอยู่ 3 แนวคิดประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการ และคุณค่าของลูกค้า

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1985, p. 42) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการ หรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการ ต้องมีการบริการอย่างคงที่ อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งพาราสุรามานและยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพบริการว่าการประเมินคุณภาพบริการของ ลูกค้านั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบ ของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมิน ไม่ได้เป็นการประเมิน เฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นข้อ วินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมิน ความเชื่อมั่น และทัศนคติของผู้ประเมิน

จากการศึกษาการพัฒนา รูปแบบของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1985, pp. 44-52) มีเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพ 10 ประการ ทั้งนี้การศึกษาวิจัยในธุรกิจบริการต่าง ๆ ใช้เครื่องมือ แบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “Servqual” หรือ Service Quality ซึ่งนำไปวิเคราะห์ ค่าทางสถิติจนกระทั่งพบว่า เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ ถึงคุณภาพการบริการได้เพียง 5 ด้านหลักเท่านั้น

SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 จะประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินจากความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ และ ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง โดยเรียกเครื่องมือว่า “Rater” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการจากเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นธรรมชาติของบริการ (Tangibles) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการให้สัญลักษณ์หรือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรม สามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

พาราสุรามาน, เบอริรี่ และซีแซมมัล (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991, pp. 39-48) ได้ให้ความหมายของคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ว่า หมายถึง คุณภาพของการบริการ ตามการรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการ โดยรวม (Global Judgment) ทำให้พบว่า ผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของบริการ ปัจจัย ทั้ง 10 ประการนี้ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง ซึ่งเสี่ยงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้เป็นอย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะสามารถบริการได้ด้วยความเร็ว ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าต้องการได้รับการบริการในเรื่องไหน อย่างไร ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ความสามารถ ทักษะถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญในด้านวิชาการที่จะให้บริการ ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการให้บริการ

3.2 สามารถในการสื่อสาร

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่มีระเบียบขั้นตอนมากมายหรือซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาอย่างน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการจะต้องอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้เสมอ ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) เป็นการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ มีความอ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีต่อผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การทักทาย หรือ การติดต่อประสานงาน ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ความสามารถหรือความสมบูรณ์ในการสื่อสารและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Creditability) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่สะอาด ปราศจากเชื้อโรค เป็นต้น

9. ความเข้าใจ (Understanding) หรือความเข้าใจต่อผู้รับบริการ เป็นการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งจะประกอบด้วย ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ ในการให้บริการ ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการให้สวยงาม สะอาด

เลตินเนน และเลตินเนน (Lehtinen & Lehtinen, 1991) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการจะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบ คือ คุณภาพทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ อาคาร เป็นต้น คุณภาพของบริษัทที่จะแสดงออกมาในรูปของวิสัยทัศน์ขององค์กร คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ใช้บริการ

โดยสรุปจากความหมายของคุณภาพบริการที่กล่าวมา สามารถที่จะแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมิน เนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการของลูกค้า

2. คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้า นั่นคืออยู่บนมาตรฐานที่คงที่

3. คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้ และขั้นตอนในการปฏิบัติ  
ขั้นตอนของการสร้างคุณภาพในการบริการ

การทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายนั้น จะต้องรวมถึงการสร้างคุณภาพในการบริการให้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนของการสร้างคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. การกำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การที่องค์กรจะสามารถให้บริการได้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการว่า มีความต้องการและความคาดหวังในระดับใด ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล



หนึ่งมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวัง ความคาดหวังของผู้รับบริการจะรวมถึง สิ่งที่เกิดระหว่างการให้บริการและผลลัพธ์ของการบริการในเรื่องต่าง ๆ อาทิ ความรวดเร็วของการบริการ ความถูกต้องแม่นยำ ความง่ายในการรับบริการ ความรู้ในงานที่ทำความเชี่ยวชาญ ความสุภาพ อ่อนน้อม และความเป็นมิตรของผู้ให้บริการตัวอย่างเช่น ผู้รับบริการทั่วไป อาจคาดหวังว่า เมื่อมาแจ้งความเอกสารหายที่สถานีตำรวจ ควรใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที แต่เมื่อมารับบริการปรากฏว่าเสียเวลา 30 นาที กรณีเช่นนี้ผลลัพธ์ของการให้บริการคือดีกว่า ที่ผู้รับบริการคาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้อง เข้าใจว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในเรื่องต่าง ๆ อย่างไร ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของ ผู้รับบริการดังกล่าว อาจได้มาจากการทำการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามหรือการทำ Focus Group เพื่อทราบถึงความต้องการนั้น

2. การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ องค์กรจะต้องนำข้อมูลความคาดหวังของผู้รับบริการมาวิเคราะห์ร่วมกับทรัพยากรและขีดความสามารถขององค์กรว่ามีความสามารถที่จะกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของตนให้เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวังได้หรือไม่ หากไม่ได้ องค์กรจะต้องเพิ่มกำลังคน เพิ่มทรัพยากรอื่น หรือเปลี่ยนขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างไร เพื่อให้สามารถได้ผลลัพธ์เป็นไป ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือใกล้เคียงกับที่ผู้รับบริการคาดหวังให้มากที่สุด มาตรฐานการให้บริการ เมื่อได้กำหนด ขึ้นแล้วควรทำการสื่อสาร ให้ผู้รับบริการได้ทราบอย่างชัดเจน ซึ่งเท่ากับเป็นการบริหารตามความคาดหวังของผู้รับบริการทำให้มีความเข้าใจตรงกับที่องค์กรกำหนดมาตรฐานไว้ เช่น มีป้ายแสดง ข้อความให้ผู้รับบริการทราบว่า การแจ้งความเอกสารหายใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนของการให้บริการ เพื่อผู้รับบริการจะได้ทราบว่าตนต้องผ่านกระบวนการอะไรบ้าง เป็นเวลาเท่าไร

3. อบรมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนจูงใจให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม องค์กรต้องจัดการอบรมเพื่อใหญ่ผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการได้ทราบถึงมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้สำหรับการให้บริการต่าง ๆ ตลอดจนเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไป ตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกันว่าองค์กรมีความคาดหวังต่อการทำงานของเขาอย่างไร และสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ยังต้องสร้างระบบจูงใจให้ ผู้ให้บริการปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน เช่น การประกาศเกียรติคุณข้าราชการดีเด่นประจำเดือน

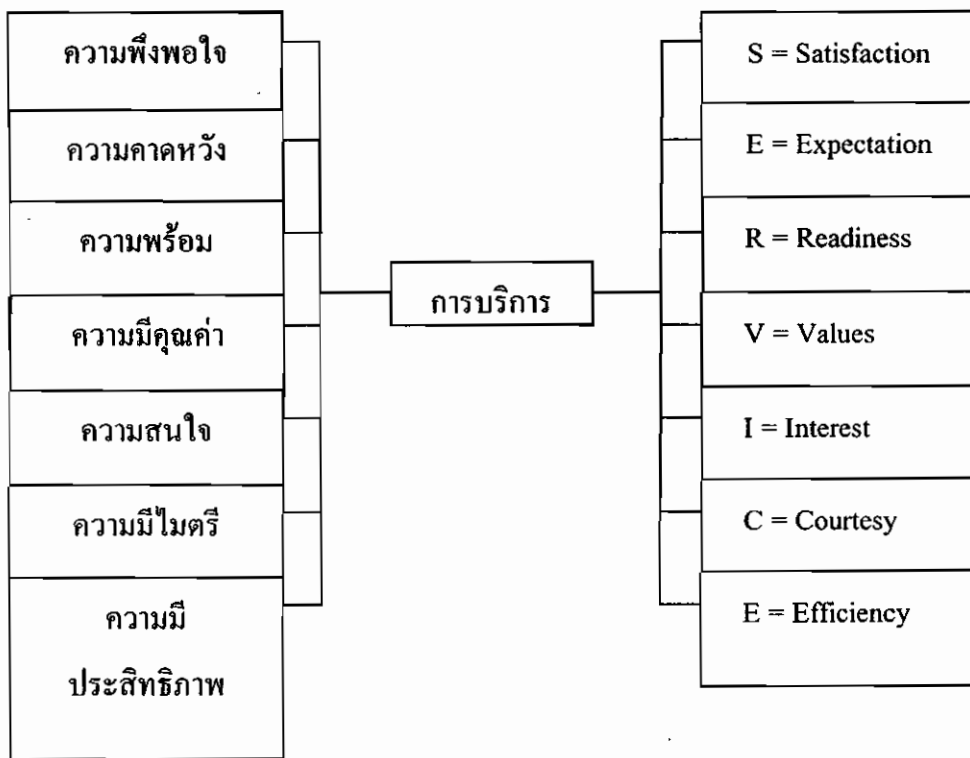
4. ดำเนินงานตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

5. ควบคุมกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน องค์กรจะต้องจัดให้มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยทำการเก็บข้อมูลการให้บริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่เพียงใด วิเคราะห์หาสาเหตุที่การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ตลอดจนวิเคราะห์ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพียงใด

6. คำเนนการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องไม่หยุดนิ่งที่จะคิดค้นหาทางปรับปรุงให้ คุณภาพของการบริการดีขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ เพิ่มมาตรฐานของการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ อาทิ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Crm) ด้วยการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

**พื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ**

พื้นฐานที่ เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ



ภาพที่ 2 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

จากภาพที่ 2 จะพบว่า การจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้นหากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ดังนั้นคุณภาพของการบริหาร การบริการ และการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการและการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึก ของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่ไม่ควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ แสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ทั้งนี้สิ่งที่ถูกคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่รอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุก เพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ การวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจงใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินงานไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของ

แต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติที่ยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบ ดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่าง ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการ ได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับการบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กัน และมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับและ เกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับ ด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหาร ถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่ง อย่างทันสมัยไม่แออัด และสะอาดเรียบร้อย หลังจากจ่ายเงินค่าบริการ ลูกค้าไม่รู้สึกเสียดายเงิน ที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีกเพราะอาหารอร่อยและบริการที่ดีเยี่ยมเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญ ที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการ ได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความใส่ใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อ โดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ ลูกค้านั้นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้น การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อน โขนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับ บริการก่อน โดยไม่คว่นคัดค้านลูกค้าจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบ เทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความสนใจ อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อน โขนของผู้ให้บริการแสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศ ของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อ การบริการที่ได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการ ให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อน โขน รู้จักค่าหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการ ให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของ  
 กงรับบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการ เป็นงาน  
 ที่เกี่ยวข้องกับระหว่างคนกับคนการกำหนด”ปรัชญาการบริการ”หรือแผนในการให้บริการ และพัฒนา  
 กลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของ  
 การบริการซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของ  
 ผู้รับบริการนำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการ  
 ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ  
 ทุกฝ่ายซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน  
 การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความ  
 คาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพ  
 ของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

### แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร

#### ความหมายของภาษี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2546) ได้ให้ความหมายของภาษี ดังนี้

นัยที่หนึ่ง ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำไปใช้  
 ประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี ซึ่งมี  
 สาระสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

“ภาษีอากร” เป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บในที่นี้เน้นคำว่า “สิ่ง” หมายความว่า การเก็บ  
 ภาษีอากรนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นในรูปเงินตราเสมอไป อาจเป็นในรูปสิ่งของหรือบริการก็ได้ เช่น  
 ในสมัยโบราณมีการเก็บภาษีรูปของผลผลิตที่ผลิตได้ หรือการเกณฑ์แรงงาน เป็นต้น

“บังคับจัดเก็บ” หมายความว่า ภาษีอากรจะต้องมีลักษณะบังคับ กล่าวคือ ไม่ใช่สิ่งที่  
 ประชาชนผู้เสียภาษีจะเลือกได้ การเสียภาษีเป็นหน้าที่และเป็นเรื่องที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บเอาไม่ว่า  
 ผู้เสียจะสมัครใจหรือไม่

“ไปใช้เพื่อประโยชน์สังคมโดยส่วนรวม” ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บไปนั้น มุ่งที่จะเอาไปใช้  
 เพื่อประโยชน์ของสังคมโดยส่วนรวม ไม่ใช่เพื่อผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ

“มิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี” หมายความว่า การเก็บภาษีนั้น มิได้  
 ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี ผู้เสียภาษีอาจได้รับประโยชน์ทางอ้อม หรือประโยชน์  
 อาจเกิดขึ้น โดยตรง โดยมีได้ตั้งใจ นอกจากนั้นแล้วขนาดของประโยชน์ที่ได้รับก็ไม่จำเป็นต้อง  
 เท่าเทียมกับจำนวนภาษีที่เสีย

นัยที่สอง ภาษีอากร หมายถึง รายได้หรือทรัพย์สินที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลและไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล คำนิยามตามนัยที่สองมีประเด็นที่พึงพิจารณา 4 ประเด็น คือ

1. ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพย์สิน หมายความว่า ภาษีอาจเป็นในรูปเงินตราหรือในรูปสินค้าและบริการก็ได้

2. ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพย์สิน “ที่ได้มีการเคลื่อนย้าย จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล” หมายความว่า การเก็บภาษีเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพย์สินจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล ในที่นี้พึงเข้าใจว่าการเก็บภาษีมิได้เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในสังคม การเก็บภาษีเป็นเพียงการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพย์สินจากความครอบครองของเอกชนไปสู่ความครอบครองของรัฐบาลเท่านั้น กล่าวคือ ในการเก็บภาษีนั้น สังคมมิได้มีสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น รายได้ของสังคมจึงมิได้เพิ่มขึ้น แม้รัฐบาลจะมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษี แต่เอกชนก็มีรายได้ลดลงเท่ากับรายได้ที่รัฐบาลเพิ่มขึ้น ดังนั้น สังคมทั้งสังคมจึงมิได้มีรายได้หรือทรัพย์สินเพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษี ภาษีจึงเป็นเงินโอน (Transfer Payment) มิใช่รายได้ (Income) ของสังคมและการเก็บภาษีก็คือการ โอนอำนาจซื้อหรือทรัพย์สินจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล โดยที่ในการ โอนนั้นมิได้ก่อให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้นในสังคม

3. การโอนรายได้จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลนั้นไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนแก่รัฐบาล หมายความว่า ไม่ใช่การกู้ยืมเอง กล่าวคือ การกู้ยืมนั้นเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้ หรือทรัพย์สินจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลเหมือนกัน แต่ก่อกำให้เกิดภาระที่รัฐบาลจะต้องเคลื่อนย้ายรายได้ หรือทรัพย์สินกลับคืนสู่ภาคเอกชน เมื่อตอนรัฐบาลชำระเงินคืนให้แก่เอกชน แต่การเก็บภาษีนั้นรัฐบาลไม่มีข้อผูกพันในการชำระคืน

4. ปัญหาว่าการที่รัฐบาลประกอบกิจการที่ได้กำไรจะเป็นภาษีหรือไม่ เพราะตัวรัฐบาลเองมิได้จัดตั้งขึ้นเพื่อบริหารหรือหากำไร แต่การได้กำไรของรัฐบาลในส่วนของเกินกว่าต้นทุน หรือผลตอบแทนต่อปัจจัยการผลิตก็เท่ากับว่ารัฐบาลได้โอนรายได้ หรือทรัพย์สินจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล การโอนรายได้นี้ถือเป็นภาษีอย่างหนึ่ง ตัวอย่างเช่น กิจการ โรงงานยาสูบ หรือกองสลากกินแบ่งของรัฐบาล รัฐบาลได้กำไรจากกิจการทั้งสอง กำไรนี้ถือได้ว่าเป็นภาษีรูปหนึ่ง สิ่งที่น่าคิดต่อไปก็คือว่า หากรัฐบาลดำเนินการขาดทุน เช่น กิจการของขนส่งมวลชนจะถือเป็นอะไร ถ้าหากรัฐบาลได้นำเอาเงินภาษีมาช่วยเหลือกิจการขนส่งมวลชนก็ถือได้ว่าเป็นภาษีในเชิงลบ (Negative Income Tax) คือ เป็นการคืนรายได้หรือเคลื่อนย้ายรายได้จากภาครัฐบาลไปสู่ภาคเอกชน หรือเป็นการอุดหนุน (Subsidy) นั่นเอง

### หลักการจัดเก็บภาษี

สมิธ (Smith, n.d. อ้างถึงใน อเนก เขียวถาวร, 2529, หน้า 4) ได้ให้ลักษณะของภาษีอากรที่ดี ซึ่งในการจัดเก็บภาษีอากรนั้น รัฐต้องคำนึงถึงลักษณะของภาษีอากรที่จะมีความเป็นธรรมเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งฝ่ายรัฐบาลการจัดเก็บภาษี และฝ่ายผู้เสียภาษีอากรให้มากที่สุด ดังนั้น การวางหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีไว้เป็นแนวทางลักษณะของภาษีอากรที่ดีจะต้องประกอบด้วย

1. หลักความยุติธรรม หรือหลักความเป็นธรรม (Equity) ซึ่งสามารถแสดงออกให้เห็น โดยการที่รัฐได้แบ่งภาระภาษีให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอย่างเป็นธรรม หลักการดังกล่าวเป็นหัวใจของระบบภาษีอากรที่ดี หากระบบภาษีอากรมีความเป็นยุติธรรม หรือเป็นธรรมแล้วก็จะนำไปสู่ความยินยอมเสียภาษีโดยสมัครใจของผู้เสียภาษี (Voluntary Compliance) ซึ่งสมิธ (Smith) ได้สนับสนุนให้ใช้อัตรากำหนดที่เป็นเครื่องกำหนดความสามารถ และไม่สนับสนุนให้มีการยกเว้นหรือให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการเปิดโอกาสให้บุคคลทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการเลือกประกอบอาชีพได้โดยเสรี จากหลักความยุติธรรมดังกล่าวนี้ถือได้ว่าเป็นการสนับสนุนลัทธิเศรษฐกิจเสรีนิยมอย่างหนึ่ง โดยให้มีการแทรกแซงของรัฐบาลน้อยที่สุด

2. หลักความแน่นอน (Certainty) ก็จะต้องมีการกำหนดภาระภาษีให้ประชาชนทราบล่วงหน้าว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใด จะต้องเสียเมื่อใด และจะต้องเสียด้วยวิธีใด หรือภาษีอากรที่เรียกเก็บนั้นต้องมีความชัดเจนในแง่ของบุคคลผู้ที่ต้องเสียภาษีอัตราที่กำหนดเวลาในการเสียภาษีและในเรื่องอื่น ๆ ด้วย

3. หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง ระบบภาษีอากรที่มีโครงสร้างเป็นกลางในทางเศรษฐกิจมากที่สุดไม่เปลี่ยนแปลง หรือกระทบกระเทือนรูปแบบการบริโภคหรือการออม การแข่งขันผลผลิตสินค้า และบริการของผู้ผลิตตลอดจนการทำงานของกลไกตลาด ทั้งนี้ เพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. หลักอำนาจรายได้ (Productivity) หมายถึง ภาษีอากรที่ดีจะต้องเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้สูงให้กับรัฐบาล จึงควรประกอบด้วยภาษีอากรน้อยประเภทแต่ภาษีอากรแต่ละประเภทต้องสามารถทำรายได้ให้กับรัฐบาลสูงในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจทุกรูปแบบ โดยมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ

4.1 จะต้องเป็นภาษีอากรที่มีฐานกว้าง กล่าวคือ จะต้องครอบคลุมจำนวนผู้เสียภาษีอากรจำนวนมาก และขณะเดียวกันฐานภาษีที่ใช้เรียกเก็บภาษีจากผู้เสียภาษีอากรแต่ละรายจะต้องมีขนาดใหญ่ด้วย ภาษีอากรที่มีฐานกว้างเช่นนี้จะทำรายได้ให้กับประเทศได้สูง โดยไม่จำเป็นต้องใช้อัตรากำหนดที่สูงเท่าใดนัก

4.2 อัตราภาษีที่ใช้หากเป็นอัตราภาษีลักษณะก้าวหน้า เมื่อฐานภาษีขนาดใหญ่ขึ้น จะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้ภาษีอากรมากขึ้นในสัดส่วนที่สูงกว่าการขยายตัวของฐานภาษี

5. หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ภาษีอากรที่ดีควรจะเป็นเครื่องมือในการช่วยบรรลุดัตถประสงค์ในการรักษาเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจด้วย คือ สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดีและเหมาะสม ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นโครงสร้างที่มีอัตราภาษีก้าวหน้า

6. หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative Efficiency) หมายถึง ภาษีอากรที่ดีต้องทำให้รัฐสามารถบริหารการจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Collection Cost) น้อยที่สุด ซึ่งค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บนั้นนับว่าเป็นความสูญเปล่าในทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพราะการจัดเก็บภาษีเป็นเพียงการโอนทรัพยากรจากภาคเอกชนมาสู่ภาครัฐบาล โดยมิได้ก่อให้เกิดรายได้หรือผลผลิตของประเทศแต่อย่างใด

#### ประเภทภาษีท้องถิ่น

ภาษีท้องถิ่น (Local Tax) หมายถึง เงินที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเองและนำรายได้นี้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้ารวมทั้งนำไปจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ โดยจัดเก็บในรูปของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย เป็นต้น

#### 1. หลักการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน (วิราภานต์ ห่วงรัศมิ์, 2546, หน้า 48)

การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม เป็นภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนและที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้า ที่ไว้สินค้า ประกอบอุตสาหกรรม ให้ญาติ มารดา บุตร หรือผู้อื่นอาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้ และไม่เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมาย

ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของทรัพย์สิน ในกรณีเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละคน เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีทรัพย์สินนั้นทั้งหมด และต้องเสียภาษีปีละครั้ง โดยเสียที่ศาลว่าการกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่ที่ทรัพย์สินตั้งอยู่ที่ใดการเสียภาษีดังกล่าวเริ่มต้นเมื่อประกาศของกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานเขตสำนักงานเทศบาล สำนักงาน



องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่กรณี ให้ไปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ค. 2 โดยจะประกาศภายในเดือนเมษายนของทุกปี ซึ่งประกาศนี้จะต้องประกาศในราชกิจจานุเบกษา และในหน้าหนังสือพิมพ์หรือที่ว่าการอำเภอสำนักงานเขต สำนักงานเทศบาลหรือสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลและในท้องที่ที่มีองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจะต้องประกาศ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนั้นด้วย เมื่อประกาศแล้วเจ้าของจะต้องไปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ค. 2 ภายในเวลาที่กำหนดไว้แล้วกรอกรายการต่าง ๆ ลงในแบบพิมพ์นั้น เสร็จแล้วก็ส่งแบบพิมพ์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะคำนวณหาจำนวนภาษี แล้วแจ้งให้ทราบเพื่อให้ชำระภาษีภายใน 30 วัน หากได้รับแจ้งแล้วไม่ชำระภาษีจะต้องรับผิดชอบเสียเงินภาษีเพิ่มขึ้นอีก

## 2. หลักการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ (สมคิด บางโม, 2544, หน้า 350)

พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยจัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ไม่ว่าจะที่ดินนั้นจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อยเพื่ออยู่อาศัย หรือเพื่อทำกินตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษี

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ที่ดิน ทั้งนี้ไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ดินมีโฉนด, น.ส. 3, น.ส. 3 ก, ใบไต่สวน หรือ ส.ก. 1 และไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ว่างเปล่าหรือมีโรงเรือน สิ่งปลูกสร้างปลูกอยู่หรือไม่ หรือใช้ในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประกอบกิจกรรมโดยให้คนอื่นเช่า หรือทำเองก็ตาม ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ คือผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของทุกปีนั้น ๆ โดยเจ้าของที่ดินนั้น หมายถึง บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน เจ้าของที่ดินต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละครั้งภายในเดือนเมษายนของทุกปี โดยยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5) ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการนี้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น หากที่ดินอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ให้ชำระเงินภาษีต่อเจ้าพนักงานประเมิน ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยเจ้าหน้าที่จะประกาศให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ในกรณีที่ที่ดินขึ้นใหม่หรือจำนวนที่ดินเดิมได้เปลี่ยนแปลงไป เจ้าของที่ดินจะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินใหม่ต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ แต่ถ้าเป็นที่ดินที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลให้แจ้งต่อองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ใน 30 วัน นับแต่วันที่ขึ้นใหม่หรือนับแต่วันที่จำนวนเนื้อที่ดินได้มีการเปลี่ยนแปลงไป

เมื่อยื่นแบบแสดงรายการแล้ว เจ้าพนักงานจะคำนวณเนื้อที่ดินและค่าภาษีตามราคาปานกลางและบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ แล้วแจ้งให้ทราบเป็นหนังสือว่าจะต้องเสียภาษีบำรุง

ท้องถิ่นที่ปละเท่าใด เว้นแต่เป็นที่ดินนอกเขตเทศบาล เจ้าหน้าที่จะปิดประกาศไว้ ณ ที่ว่าการอำเภอ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งค่าภาษีที่แจ้งให้ทราบนี้ใช้ได้ตลอด 4 ปี นับแต่ปีที่แจ้ง

### 3. หลักการจัดเก็บภาษีป้าย (สมคิด บาง โม, 2544, หน้า 353)

การจัดเก็บภาษีป้ายตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 หมายถึง ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้หรือโฆษณาไว้ที่ วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลักหรือจารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น ตามความหมายดังกล่าวป้ายที่จะต้องเสียภาษีป้ายจะต้องเป็นป้ายที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

3.1 เป็นป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

3.2 เป็นป้ายโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ทั้งนี้โดยไม่คำนึงว่าป้ายนั้น จะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ หรือป้ายนั้นจะทำให้ปรากฏด้วยวิธีใดก็ตาม

ปกติเจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีป้ายโดยเสียเป็นรายปี ยกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดง ในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันเริ่มติดตั้งหรือแสดงจนถึงสิ้นปี โดยให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละ 3 เดือน โดยเริ่มเสียภาษีตั้งแต่วงวดที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปี เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป. 1) ตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทย กำหนดภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

ในกรณีเจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศให้ตัวแทนหรือผู้แทนในประเทศไทยมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย ถ้าเจ้าของป้ายตาย เป็นคนสาปสูญ เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถให้ผู้จัดการมรดก ผู้ครอบครองทรัพย์สินมรดกไม่ว่าจะเป็นทายาท หรือผู้อื่น ผู้จัดการทรัพย์สิน ผู้อนุบาล หรือ ผู้พิทักษ์ แล้วแต่กรณี มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย

ในกรณีที่เจ้าของป้ายมีป้ายที่ต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคม แสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิม ที่ได้เสียภาษีป้ายไปแล้วหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิม ทำให้ต้องเสียภาษีป้ายหรือเสียภาษีป้าย เพิ่มขึ้นตามบัญชีอัตราภาษีป้าย ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ป้ายต้องเสียภาษี หรือแต่วันที่แสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิม หรือนับแต่วันที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิม แล้วแต่กรณี ในกรณีที่มีการโอนป้ายผู้รับโอนต้องแจ้งรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 30 วัน นับแต่วันรับโอน มิฉะนั้นต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 ถึง 10,000 บาท

## ปัญหาการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น

กรมการปกครอง (2543, หน้า 110-112) กล่าวถึง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

### 1. ปัญหาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

เป็นภาษีที่เก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง แม้ว่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน จะเป็นภาษีที่ทำรายได้ให้กับท้องถิ่นมากที่สุดในบรรดา รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง แต่ก็ยังอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจหรือที่ควรจะเป็น โดยมีปัญหา ในระดับปฏิบัติสำคัญบางประการที่ทำให้ท้องถิ่นจัดเก็บได้น้อย คือ

1.1 ปัญหาการประเมินภาษี เนื่องจากภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นการประเมินภาษี จากค่ารายปี (Annual Value) หรือค่าเช่าที่สมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ ในกรณีที่หากมีการเช่า ทรัพย์สินจริงจะไม่มีปัญหา แต่หากไม่มีการเช่าทรัพย์สินจริงหรือเจ้าของทรัพย์สินมีความพยายาม หลบเลี่ยงภาษีโดยแจ้งหลักฐานการเช่าระหว่างผู้เช่ากับผู้ให้เช่าต่ำกว่าความเป็นจริง ทำให้เป็น ปัญหาในการประเมินของเจ้าหน้าที่และแม้จะมีความพยายามอย่างมากที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่โดยระบบการประเมินจากค่ารายปีก็เป็นข้อจำกัดที่ทำให้การประเมินขาดความชัดเจน

1.2 การยกเว้นภาษีในกรณีเจ้าของทรัพย์สินอยู่อาศัยเอง การยกเว้นภาษีในกรณี เจ้าของทรัพย์สินได้รับการยกเว้นภาษี ไม่ว่าทรัพย์สินจะมีมูลค่ามากเพียงใดก็ตาม ในขณะที่เจ้าของ ทรัพย์สินเหล่านั้น ได้ใช้ประโยชน์จากบริการของท้องถิ่นเช่นเดียวกับเจ้าของทรัพย์สินอื่น ๆ ที่ต้อง เสียภาษี ซึ่งข้อยกเว้นดังกล่าวเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ท้องถิ่นจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้น้อย

1.3 อัตราภาษี ภาษีโรงเรือนและที่ดินกำหนดอัตราภาษีไว้ร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นว่าเป็นอัตราที่กำหนดมาเป็นเวลานานแล้ว ตั้งแต่มีการเริ่ม จัดเก็บไม่เคยมีการเพิ่มอัตราภาษีเลย ทำให้มีการจัดเก็บได้น้อย ในทางกลับกันพบว่า อัตราภาษี โรงเรือนและที่ดินกำหนดที่กำหนดไว้อัตราร้อยละ 12.5 นั้นสูงเกินไป โดยเฉพาะเมื่อนำไป เปรียบเทียบกับอัตราภาษีของภาษีประเภทอื่น ๆ และเป็นผลให้ผู้มีหน้าที่ในการเสียภาษีพยายาม ที่จะหลีกเลี่ยงภาษีหรือมักแจ้งอัตราค่าเช่าที่ต่ำกว่าค่าเช่าจริง และเป็นปัญหาต่อเนื่องถึงการประเมิน ค่ารายปีของพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อไปด้วย

1.4 ปัญหาการดำเนินคดีกับผู้หลีกเลี่ยงภาษี ปัญหาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประการหนึ่งก็คือ การกำหนดบทลงโทษไว้ต่ำมาก เนื่องจากเป็นบทลงโทษที่กำหนดไว้ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2475 และแม้ว่าจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2543 แต่ยังไม่พบบทลงโทษ ที่เด็ดขาดจึงทำให้กฎหมายขาดสภาพการบังคับโดยปริยาย

1.5 นอกเหนือจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีปัญหาอื่น ๆ ที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เช่น ปัจจัยด้านการเมืองที่ผู้บริหารมักไม่พยายามปรับการประเมินภาษีเพิ่มขึ้นหรือใช้อำนาจในการดำเนินคดีกับการหลีกเลี่ยงภาษี เนื่องจากเกรงว่าจะเสียคะแนนเสียง เมื่อเวลามีการเลือกตั้ง ปัจจัยด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น และปัจจัยด้านความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี ผู้มีอิทธิพลที่ครอบงำการเมืองท้องถิ่น เป็นต้น

## 2. ปัญหาการจัดเก็บภาษีป้าย

โดยที่การปรับอัตราภาษีป้ายเมื่อปลายปี พ.ศ. 2534 เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 200 หรือ 2 เท่าจากอัตราภาษีป้ายที่จัดเก็บอยู่เดิม ซึ่งมีผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีป้ายได้เพิ่มจากเดิม จะเป็นปัญหาในการปฏิบัติ อาทิเช่น

2.1 การจัดเก็บภาษีไม่ครบถ้วน เนื่องจากปัจจุบันมีการติดตั้งป้ายโฆษณาเป็นจำนวนมากกระจายอยู่โดยทั่วไป และในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะมีการติดตั้งเพิ่มมากขึ้นตามภาวะความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นอกจากจะมีป้ายเป็นจำนวนมากแล้วยังมีขนาด รูปทรงและลักษณะที่หลากหลาย และติดตั้งในสถานที่ที่ยากต่อการตรวจวัด และการคำนวณพื้นที่

2.2 ปัญหาการวินิจฉัยประเภทป้าย เนื่องจากพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 มีการแบ่งป้ายออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งแต่ละประเภทจะมีอัตราภาษีแตกต่างกันมาก เช่น ป้ายประเภทที่หนึ่ง อัตราภาษี 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร ป้ายประเภทที่สอง อัตราภาษี 20 บาทต่อ 500 ตารางเซนติเมตร และป้ายประเภทที่สาม อัตราภาษี 40 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร ดังนั้นจึงทำให้มีความพยายามที่จะแจ้งประเภทป้ายผิด ไปจากข้อเท็จจริงเพื่อให้เสียภาษีน้อยลง

## 3. ปัญหาอากรการฆ่าสัตว์

อากรการฆ่าสัตว์เป็นการจัดเก็บตามพระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535 ซึ่งกฎหมายกำหนดให้เป็นรายได้ของเทศบาล รวมถึงรายได้อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ด้วย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมโรงฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมโรงพักสัตว์ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตั้งโรงพักสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ปัญหาคือ อากรการฆ่าสัตว์ที่มีอัตราที่ต่ำ เช่น โค กระบือ สุกร ตัวละ 12 บาท 15 บาท 10 บาท และไก่เป็นหรือห่านตัวละ 10 สตางค์ เป็นต้น

## 4. ปัญหาภาษีสุรา

เป็นภาษีที่เก็บโดยรัฐบาลกลางหักค่าจัดเก็บไม่เกินร้อยละ 5 ที่เหลือเป็นรายได้ท้องถิ่น โดยกระทรวงมหาดไทยจัดสรรให้ท้องถิ่นต่าง ๆ ตามจำนวนประชากร ปัญหาภาษีสุราที่เกิดขึ้นคือการจัดสรรอาศัยเกณฑ์ประชากรไม่เหมาะสม เนื่องจากธุรกิจที่เป็นแหล่งกำเนิดของภาษีสุราและสรรพสามิตมิได้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรอย่างเดียว

## 5. ปัญหาภาษีการพนัน

เป็นภาษีที่เก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนัน ซึ่งเป็นภาษีการพนันที่จัดเก็บได้นำส่งเข้าเป็นรายได้แผ่นดินทั้งหมด โดยภาษีการพนันในส่วนที่เป็นรายได้ของท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตเสียภาษีการพนันเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 2.5 ของยอดที่ต้องเสีย เพื่อเป็นรายได้ของท้องถิ่นที่เล่นการพนัน โดยภาษีการพนันในส่วนที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นมีอัตราที่ต่ำ ทำให้ท้องถิ่นได้รับรายได้จากภาษีประเภทนี้น้อย

ปัญหารายได้อื่น ๆ ของท้องถิ่น ได้แก่ ค่าธรรมเนียม, ค่าใบอนุญาต, ค่าปรับ อัตราขั้นต่ำ ความรู้ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังไม่อยู่ในระดับที่จะพัฒนาทรัพย์สินให้มีรายได้ เพราะท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีขั้นตอนแบบราชการ

### ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรและปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2543, หน้า 92-94 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรและปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ดังต่อไปนี้

ในความหมายของการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพนั้น โดยคำนิยามของคำว่า “ประสิทธิภาพ (Efficiency)” ซึ่งเป็นคำสามัญที่นิยมใช้ในความหมายของลักษณะ “ทำงานดี” การทำงานมีประสิทธิภาพก็คือการทำงานดี แต่ความหมายในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้วหรือการสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรก็คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย หรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือการใช้ทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น นอกเหนือจากที่กล่าวการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพย่อมจะมีผลทางด้านต่าง ๆ เช่น สนับสนุนให้ระบบภาษีมี่มีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่จะถือว่าการจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นจำเป็นต้องมีเครื่องชี้วัด (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้น อย่างไรก็ตาม บรรดานักเศรษฐศาสตร์หรือบรรดาผู้ที่อยู่ในแวดวงภาษีอากรยังไม่สามารถตกลงกันได้ว่าเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพนั้นควรจะเป็นอย่างไร มีความหมายแค่ไหน ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด แต่เครื่องชี้วัดที่พอจะเป็นที่ยอมรับกันในขณะนี้ และนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นมี 3 วิธีดังนี้

1. วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of Collection) สมิท ถือหลักว่าการจัดเก็บภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำ ไม่ใช่จัดเก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีก็มากด้วย เช่นนี้อาจทำให้เงินรายได้ภาษีอากรเหลือน้อยลง

2. วัดจากรายได้ที่เก็บ ได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual Yields vs Potential Yields) ตามวิธีนี้ เราจะต้องคำนวณว่าในการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท ถ้าจะจัดเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย ควรได้รายได้เท่าใด แล้วเปรียบเทียบกับรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้น ๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ ก็จะทำให้เรารู้ว่าการบริหารการจัดเก็บภาษีนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3. วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance Cost) ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัด และสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติตาม

#### ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร

สมิท (Smith, n.d. cited in Weiner, 2005) ผู้ที่ได้รับการขนานนามว่า “บิดาแห่งวิชาเศรษฐศาสตร์” เสนอหลักการภาษีที่ดี 4 ประการ คือ ภาษีที่จัดเก็บได้ต้องมีส่วนสนับสนุนรัฐบาล และอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐ ภาษีเป็นสิ่งที่ปัจเจกบุคคลผูกพันที่ต้องจ่าย ไม่ใช่เงินบริจาค ในการจ่ายนั้นระยะเวลาการจ่าย ลักษณะการจ่าย และจำนวนต้องชัดเจน ภาษีทุกประเภทต้องมีลักษณะสะดวกและง่ายในการจ่าย และประการสุดท้ายภาษีทุกประเภทต้องจ่ายจากประชาชน และมาเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานคลังของรัฐ โดยมีหลักการจัดเก็บ 2 หลัก คือหลักความสามารถที่จะจ่าย (Ability to Pay) คือ ได้รับประโยชน์ มีเงินได้ และหลักผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefits-received Principle) ผู้เสียภาษีจะยินยอมชำระภาษีหากพิจารณาแล้วว่า จะได้รับประโยชน์

ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ อธิบายถึงพฤติกรรมที่ผู้เสียภาษีเลือกตัดสินใจระหว่างการยินยอมเสียภาษีอย่างถูกต้อง หรือการหลบหนีภาษีโดยใช้แบบจำลอง Becker's Economic Theories of Criminal Behavior (Becker, 1968) ที่ว่าผู้เสียภาษีจะเลือกระหว่างการยินยอมเสียภาษีกับการหลบหนี โดยมีตัวแปรที่ส่งผลในการตัดสินใจ คือ บทลงโทษจากการหลบหนี (เช่น เบี้ยปรับ, เงินเพิ่ม) และความน่าจะเป็นที่ผู้เสียภาษีถูกหน่วยงานจัดเก็บภาษีตรวจสอบ ซึ่งผู้เสียภาษีจะตัดสินใจเลือกหลบหนีภาษี เมื่ออรรถประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Utility) จากการหลบหนีสูงกว่าต้นทุนของการกระทำ เช่น ค่าใช้จ่ายลงทุนจัดทำบัญชีชุดที่สอง แต่สามารถเลี่ยงบทเสียภาษีได้มากกว่าต้นทุนที่ใช้ไปในการจัดทำบัญชีชุดที่สอง ส่วนทฤษฎีจิตวิทยา และสังคมวิทยา หมายถึง Prospect Theory, Equity Theory และ Social Comparison Theory ใช้แบบจำลองที่อธิบายพฤติกรรมมนุษย์ว่า มีปัจจัยที่แสดงถึงความรู้สึกของตนเองเมื่อทำการ โกงภาษี ความเคยชิน

(เช่น การไม่ทำการบันทึกรายได้ และเก็บเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการเสียภาษีทุกครั้ง) ทัศนคติที่ผู้เสียภาษีมิต่อรัฐบาล และหน่วยงานจัดเก็บภาษี ความเท่าเทียมกันด้านรายได้ของคนในประเทศ และความยุติธรรมของระบบภาษี (จุฑาทอง จารุมิลินท, 2548)

อัลตัน (Allan, 1997, p. 24) เสนอว่า ภาษีอากรเป็นรายได้หลักของรัฐบาลที่จัดเก็บจากประชาชน โดยใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือบังคับจัดเก็บ ในทางเศรษฐศาสตร์ การจัดเก็บภาษีเป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการย้ายทุนจากภาคเอกชน หลักการภาษีที่ดี ระบบภาษีที่ดี (Optimal Tax) จะต้องคำนึงถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบภาษีทั้งหมด ตั้งแต่ผู้เสียภาษี ซึ่งกฎหมายกำหนดให้เสียภาษี ผู้ที่นำส่งภาษีให้รัฐ ซึ่งกฎหมายกำหนดเช่นกัน ตัวอย่างเช่น ผู้จ่ายเงินได้นิติบุคคล ที่กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่หัก และนำส่งภาษี และสุดท้าย คือ ผู้รับภาระภาษี (Tax Burden)

มูลกราวา (Musgrave, 1984) เสนอว่า ในระบบภาษีที่ดีจะต้องให้ภาระภาษีกระจายไปถึงทุกคนเท่าเทียมกันโดยต้องมีลักษณะ ดังนี้ คือ เป็นภาษีที่มีการกระจายภาระภาษีอย่างเท่าเทียมกัน เป็นภาษีที่มีความเป็นกลาง คือ เมื่อเก็บแล้ว ไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบกัน ในระหว่างภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ และระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันในทุก ๆ ด้านเป็นภาษีที่สามารถใช้กระตุ้นเศรษฐกิจ และการลงทุน โดยเป็นเครื่องมือในการบริหารระบบเศรษฐกิจมหภาค เป็นภาษีที่รัฐบาลสามารถใช้เป็นเครื่องมือบริหารเศรษฐกิจ มหภาคในเรื่องการรักษาเสถียรภาพ และความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจด้วย ระบบภาษีที่ดีต้องไม่เปิดโอกาสให้หน่วยงานบริหารจัดการเก็บใช้ดุลยพินิจมากเกินไป ต้องมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ต้องมีการตีความ และระบบภาษีที่ดีต้องมีต้นทุนการบังคับจัดเก็บต่ำ และมีการหลีกเลี่ยงน้อยที่สุด

#### แนวคิดโครงสร้างภาษีของไทย

หน้าที่หลักที่สำคัญของรัฐบาล คือ การบริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า ทัดเทียมกับนานาประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ มีรายได้ มีงานทำ รวมทั้งมีความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น รัฐบาลจึงต้องมีหน้าที่ในการจัดการสิ่งที่จำเป็น เช่น การสาธารณสุข โภค การศึกษา การสาธารณสุข การสื่อสาร การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบสุขภายในประเทศ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ไมตรีกับต่างประเทศ ในการดำเนินการข้างต้นรัฐบาลจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายเพื่อการบริหารงาน ดังนั้น รัฐจึงต้องหารายได้โดยการจัดเก็บภาษีอากร นอกจากการจัดเก็บภาษีอากรแล้วรัฐยังมีรายได้อื่นเพื่อการพัฒนาประเทศ เช่น รายได้จากการขายสินค้าหรือการให้บริการของรัฐ รายได้จากรัฐวิสาหกิจ รายได้จากเงินบริจาค เป็นต้น

การบริหารจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้ได้รายได้ภาษีอากรเต็มเม็ดเต็มหน่วยและลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง ดังนั้นควรพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดควมมีประสิทธิภาพว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง และปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญ

ต่อการกำหนดประสิทธิภาพอย่างไร เมื่อคำนึงถึงปัจจัยที่กำหนดความมีประสิทธิภาพแล้ว จะเห็นว่า มีมากมายหลายประการ แต่ปัจจัยหลักที่สำคัญ ๆ มีเพียง 6 ประการ คือ

1. ความสำคัญในหน้าที่การเสียภาษีอากรของผู้เสียภาษี ผู้เสียภาษีอากรมีความสำคัญในหน้าที่การเสียภาษีในระดับใด มีความรับผิดชอบต่อการและหน้าที่ดังกล่าวหรือไม่ การยินยอมเสียภาษีอย่างถูกต้อง

2. ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ได้แก่ บทลงโทษจากการหลบหนี (เช่น เบี้ยปรับ, เงินเพิ่ม) ความน่าจะเป็นที่ผู้เสียภาษีถูกหน่วยงานจัดเก็บภาษีตรวจสอบ ผู้เสียภาษีสามารถเข้าใจได้โดยง่ายไม่ต้องการตีความ

3. พนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ ประสิทธิภาพของพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร ความรู้ความสามารถ การแนะนำผู้เสียภาษีอากร

4. บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ได้แก่ สถานที่ในการรับชำระภาษีอากร ภาษีสามารถใช้กระสุนเศรษฐกิจ และการลงทุนได้

5. โครงสร้างภาษีอากร ได้แก่ ภาษีที่ผู้เสียภาษีอากรต้องชำระมีความถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานสากลหรือไม่ เกณฑ์ในการคิดภาษีต่างๆมีความชัดเจนหรือไม่ การกระจายภาระภาษีอย่างเท่าเทียมกัน ภาษีที่มีความเป็นกลาง

6. ฐานข้อมูล ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลการจัดเก็บภาษี ระบบการจัดเก็บที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บ ความเป็นหนึ่งเดียวของข้อมูลและการเชื่อมโยงกับองค์กรภาครัฐต่าง ๆ

การจัดเก็บภาษีอากรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดประสิทธิภาพ 6 ประการดังกล่าว ซึ่งจะต้องมีลักษณะที่ว่าประชาชนมีความสำคัญในหน้าที่การเสียภาษีที่ค่อนข้างสูง ลักษณะของกฎหมายต้องง่ายและสะดวกต่อการประเมินภาษีของผู้เสียภาษี พนักงานจัดเก็บภาษีต้องเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดี นอกจากนี้ต้องสร้างบรรยากาศให้ผู้เสียภาษีปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น โดยผู้นำของประเทศและผู้นำทางด้านธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรให้มากขึ้น ให้เป็นเยี่ยงอย่างแก่ผู้เสียภาษีอากรทั่วไป และพยายามมิให้มีการหลบเลี่ยงภาษีอากร (Tax Evasion) เพราะการหลบเลี่ยงภาษีอากรเป็นช่องทางของความไม่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีและมีส่วนทำให้ผู้เสียภาษีถูกต้องอยู่แล้วเกิดความท้อแท้และไม่มีความตั้งใจในการเสียภาษี ส่วนโครงสร้างภาษีอากรนั้นถือว่าเป็นความสำคัญมาก ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างภาษีอากรเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในแง่ความสะดวกและเข้าใจง่ายในทางปฏิบัติ ทั้งผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษีและก่อให้เกิดความเป็นธรรม เมื่อภาษีอากรมีโครงสร้างที่ดี โดยเฉพาะการลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บหรือที่เรียกว่าภาระภาษีทับถมทวี



(Cascading Effect) อันจะมีผลให้ภาวะภายในเหมาะสมอยู่ในวิสัยที่ผู้เสียภาษีรับได้ และส่งผลขั้นสุดท้ายคือลดการหลบเลี่ยงภาษีให้น้อยลง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีอีกด้วย

## แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549) ได้แสดงปัญหาการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไทย โดยแสดงด้านปัญหาการคลังว่า ปัญหาหลักของหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือท้องถิ่นมีรายได้น้อย ไม่เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ บางแห่งแม้จะมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติตามหน้าที่ แต่ก็ไม่สามารถขยายงานพัฒนาได้ทันกับความต้องการของประชาชนเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากร การบริหารงานส่วนท้องถิ่นจึงต้องอาศัยเงินอุดหนุนจากรัฐบาลตลอดมา ปัญหาการคลังมีรายละเอียดที่ควรพิจารณา ดังนี้

1. การต้องพึ่งงบประมาณจากส่วนกลาง ทำให้ส่วนกลางมีอำนาจในการกำหนดนโยบายให้ท้องถิ่นทำตามนโยบายที่กำหนดมาในระดับชาติ แทนที่จะเป็นความคิดริเริ่มและความต้องการของท้องถิ่นเอง
2. แหล่งรายรับประจำยังไม่ได้สัดส่วนกับหน้าที่ที่ควรจะทำ รายได้ที่มีอยู่ไม่สามารถสร้างความเจริญหรือพัฒนาได้เต็มที่ งาน/ โครงการสำคัญบางอย่างต้องรองบประมาณอื่นสนับสนุน
3. เมื่อหน่วยการปกครองท้องถิ่นไม่มีรายได้พอที่จะสร้างผลงานให้เป็นที่ศรัทธาของประชาชนได้ ผลที่ตามมาก็คือ การขาดความร่วมมือจากประชาชน
4. การปรับปรุงแก้ไขอัตราภาษีหรือค่าธรรมเนียมหรือการริเริ่มเก็บภาษีชนิดใหม่ที่เป็นไปอย่างล่าช้า และกระบวนการในการจัดเก็บภาษีก็ยังมีข้อบกพร่อง ขาดแคลนเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ
5. รายได้ที่สำคัญที่สุดของการคลังท้องถิ่นก็คือ ภาษีอากร แต่ภาษีอากรก็เป็นรายได้ที่สำคัญทั้งของรัฐบาลและท้องถิ่น ภาษีที่เก็บในภูมิภาคและท้องถิ่น จะต้องส่งเข้าส่วนกลางก่อนแล้วจึงย้อนกลับให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้มีการกำหนดอัตราส่วนไว้อย่างแน่นอนแล้ว และในทางปฏิบัตินั้นเป็นไปด้วยความล่าช้าตามลักษณะของระบบราชการ ซึ่งรวมไปถึงการให้เงินอุดหนุนบางอย่างด้วย

Clark (เคิร์ก, n.d. อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2549) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

รอบสัน (Robson, n.d. อ้างถึงใน ชวงศ์ ฉายะบุตร, 2549) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐ ได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิ ตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จากนิยามต่าง ๆ สามารถสรุป หลักการปกครองท้องถิ่นได้ในสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้าน ความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและ เมืองพัทยาตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อ ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมาก เกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสีย ต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนั้นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะ ความเจริญและความสามารถประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการ พิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการ ปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชน ในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนด งบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. องค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่ายคือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบ เทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบ มหานครคือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหา และวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริง

หน่วยการปกครองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงาน เพื่อให้สมเจตนารมณ์ และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชน ในท้องถิ่น นอกจากนั้น ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่น เข้าใจในระบบ และกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง อีกด้วย

## ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

### ลักษณะที่ตั้ง

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้างตั้งอยู่ เลขที่ 222 หมู่ 1 ตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

### สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มและที่ดอนมีพื้นที่ 13.313 ตารางกิโลเมตร หรือ 6,676 ไร่ อยู่ห่างจากตัวอำเภอพนัสนิคม ประมาณ 3 กิโลเมตร

### อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลไร่หลักทอง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลหมอนนางและตำบลนามะตูม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลหนองเหียง และ ตำบลนาวังหิน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ทิศตะวันตก ติดกับเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

### ประชากร

จำนวนประชากรในเขต อบต.บ้านช้าง จำนวน 6,098 คน และจำนวนหลังคาเรือน 1,248 หลังคาเรือน

### ข้อมูลอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อาชีพหลัก

1. ทำนา
2. เลี้ยงสัตว์
3. ปลุกผัก
4. อาชีพเสริม จักสาน

### ข้อมูลสถานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง

1. วัดเนินหลังเต่า
2. โรงเรียนบ้านเนินหลังเต่า
3. สถานีอนามัยบ้านสวนผัก

### เส้นทางคมนาคม การเดินทางเข้าสู่ตำบล :

ใช้เส้นทางถนนสายพนัสนิคม-เกาะโพธิ์ (3246) พอสุดเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม ก็ถึงเขตตำบลบ้านช้าง หรืออีกเส้นทางหนึ่งก็คือ ถนนสายพนัสนิคม-หัวถนน พอสุดเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม ก็ถึงเขตตำบลบ้านช้าง เช่นกัน

### สภาพพื้นที่และระบบสาธารณูปโภค:

มีไฟฟ้าทุกหมู่บ้าน ส่วนระบบน้ำประปา มีประปาหมู่บ้าน 4 แห่ง คือ หมู่ 2, หมู่ 3, หมู่ 5, และหมู่ 7 บางส่วนของหมู่ 1 อยู่ในเขตบริการของประปาส่วนภูมิภาคอำเภอพนัสนิคม มีโทรศัพท์สาธารณะในแหล่งชุมชนพอสมควร

### ด้านเศรษฐกิจ

1. โครงสร้างทางเศรษฐกิจ/ รายได้ประชากร ประชาชนในเขตตำบลบ้านช้าง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา ค้าขาย และเลี้ยงสัตว์ รายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับราคาสินค้าเกษตรเป็นหลัก

2. การเกษตรกรรม อาชีพเกษตรกรรมในตำบลบ้านช้าง มีการปลูกพืชไร่ พืชสวน พืชผักต่าง ๆ ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง มะม่วง ขนุน เป็นต้น

### 3. การพาณิชย์กรรมและบริการ

สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม ประกอบด้วย สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 2 แห่ง  
โรงฆ่าสัตว์เอกชน จำนวน 1 แห่ง

### 4. การอุตสาหกรรม ในเขตตำบลบ้านช้าง มีโรงงานอุตสาหกรรม 5 แห่ง

5. การปศุสัตว์ ในพื้นที่ตำบลบ้านช้างประชาชนที่ประกอบอาชีพปศุสัตว์ จะมีการเลี้ยงสุกร ไก่ไข่ ไก่เนื้อ

### ด้านสังคม

1. ชุมชน ในตำบลประกอบด้วยชุมชนย่อย จำนวน 7 ชุมชน จำนวนบ้าน 1,829 หลังคาเรือน จำนวนประชากรในชุมชน 6,054 คน

2. ศาสนา ประชาชนในตำบลบ้านช้างส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาพุทธมีวัดในพุทธศาสนา จำนวน 2 แห่ง

### 3. วัฒนธรรม

#### ประเพณีท้องถิ่นสำคัญ

3.1 ประเพณีสงกรานต์จะมีขึ้นในเดือน เมษายน มีการสรงน้ำพระ รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ

3.2 ประเพณีเข้าพรรษาจะมีขึ้นในช่วงวันเข้าพรรษา มีการแห่เทียนพรรษา

4. การศึกษา ในตำบลบ้านช้าง มีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตที่ 2 จำนวน 1 แห่ง

โรงเรียนบ้านเนินหลังเต่า เปิดสอนในระดับประถมศึกษาปีที่ 6

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง

4.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ้านช้าง

4.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านเนินหลังเต่า

5. กีฬา/ นันทนาการ/ พักผ่อน มีสวนสุขภาพ มีสวนสุขภาพ 1 แห่ง ให้บริการประชาชน ที่เข้ามาพักผ่อน หรือออกกำลังกาย

6. สาธารณสุข มีอนามัย 1 แห่ง คือ อนามัย จำนวน 1 แห่ง

**ด้านการเมืองการบริหาร**

1. โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานของตำบลบ้านช้าง

ปัจจุบันตำบลบ้านช้างเป็นตำบล ชั้นกลาง รายได้ระหว่าง เฉลี่ยปีละ 20,000,000 บาท มีสมาชิกสภาตำบล 14 คน ซึ่งได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

1.1 การบริหารงาน แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

1.1.1 สำนักปลัด

1.1.2 ส่วนการคลัง

1.1.3 ส่วนโยธา

1.1.4 ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1.1.5 ส่วนการศึกษา

1.2 อัตรากำลังในปัจจุบันมี รวมทั้งสิ้น 35 คน ประกอบด้วย

1.2.1 พนักงานตำบล จำนวน 9 คน

1.2.2 ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน

1.2.3 พนักงานจ้าง จำนวน 23 คน

**งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ประกอบด้วย รถยนต์บรรทุกน้ำ แบบมีหัวฉีดดับเพลิง ขนาดบรรจุ คันละ 12 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 1 คัน เครื่องดับเพลิง ชนิดหาบหาม จำนวน 1 เครื่อง ลูกจ้าง, พนักงานดับเพลิง จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 1 คน

**สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ**

1. แหล่งน้ำ ในพื้นที่ตำบลบ้านช้าง มีลำคลองไหลผ่าน 1 สาย มีฝาย 1 ฝาย

2. ขยะ

3. ปริมาณขยะ 8 ตัน/ วัน
4. รถยนต์ที่ใช้จัดเก็บขยะ จำนวน 1 คัน ขนาดความจุ 15 ลูกบาศก์หลา ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2545
5. ปริมาณขยะที่เก็บขนได้ จำนวน 8 ตัน/ วัน
6. กำจัดโดยวิธีฝังกลบอย่างถูกสุขลักษณะ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุเทพ กาญจนสุข (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้มาตรการศาลกับผู้ค้างภาษีอากร ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุการค้างภาษีอากรมาจากตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงาน และวิธีการทำงานของผู้เป็นเจ้าของที่ โดยผู้ศึกษาวิเคราะห์ให้เห็นว่า

1. ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดการอบรมเรียนรู้งานทำให้การดำเนินคดีได้รับความเสียหาย เป็นปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคลผู้ปฏิบัติที่เกิดจากความเข้าใจ และขาดประสบการณ์พิจารณาแนวทาง ในการดำเนินคดี ขาดการแนะนำจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งขาดคู่มือในการ ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางที่ชัดเจนในการพิจารณาคำเนนคดีกับผู้ค้างภาษีอากร และประการ สดท้ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดการได้รับข้อมูลทางวิชาการอย่างรวดเร็ว ทำให้การพิจารณาคำเนนคดีผิดพลาด เสียเวลา และค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น การบังคับคดีล่าช้ากว่าปกติ ทำให้การดำเนินคดีของกรมสรรพากรได้รับความเสียหาย

2. ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานในการปฏิบัติงานทำให้การดำเนินคดีล่าช้า เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับวิธีการของบุคคลภายในหน่วยงานที่เกิดความล่าช้า ไม่คล่องตัวของ การติดต่อ ส่งข้อมูล หลักฐานเอกสารระหว่างหน่วยงานภายในกรมสรรพากร และพนักงานอัยการ ผู้ว่าคดี ทำให้การประสานงานของเจ้าหน้าที่ระหว่างหน่วยงานไม่ต่อเนื่อง เสียเวลาเพิ่มขึ้น ใน การศึกษางานและประสานการทำงานกันใหม่อีกครั้งหนึ่ง มีผลทำให้การดำเนินคดีกับผู้ค้างภาษีอากรล่าช้ากว่าปกติ

3. ปัญหาอื่น ๆ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานที่ติดต่อประสานอยู่ห่างไกลกัน ทำให้ ไม่สะดวก รวมทั้งสภาพการจราจรที่ติดขัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้การเดินทางต้องใช้เวลา มากขึ้นด้วยเป็นอุปสรรคต่อการประสานงานเช่นกัน ซึ่งล้วนแต่เป็นสาเหตุที่ทำให้การดำเนินคดีกับผู้ค้างภาษีล่าช้ายิ่งขึ้น

จริน อุคมเลิศ (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการงานทะเบียน ทั่วไปส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมต่อลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนในระดับ ดี และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อลักษณะของสถานที่ให้บริการในระดับปานกลาง รวมทั้ง ผู้รับบริการงานทะเบียนทั้งหมดมีความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำหรับปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการงานทะเบียน คือ เพศ ส่วนปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ตามขั้นตอนของงาน

สำหรับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานแต่ละขั้นตอนที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งลักษณะของสถานที่ให้บริการในงานแต่ละขั้นตอนที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญด้วย

ชลอ ยศสมบัติ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารายได้ของท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีภายใน โรงเรียนและที่ดิน ตามพระราชบัญญัติภายในโรงเรียนและที่ดิน พ.ศ. 2475 ผลการศึกษาพบว่า การที่ท้องถิ่นจะมีรายได้เพิ่มขึ้น จากการจัดเก็บภายในโรงเรียนและที่ดิน นั้น ควรที่จะมีการแก้ไขปรับปรุง โครงสร้างภายใน โดยการแก้ไขกฎหมายภายในโรงเรียนและที่ดิน ที่เจ้าของอาศัยอยู่เอง โรงเรียนที่ปิดว่างไว้ โรงเรียนของรัฐวิสาหกิจทุกประเภท การปรับปรุงการบริหารการจัดเก็บรายได้ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์ และการปรับปรุงเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดเก็บภายใน ตลอดจนการรวบรวมภายในโรงเรียนและที่ดิน และ ภายในบำรุงท้องถิ่น ไว้ในกฎหมายฉบับเดียวกัน

สุชาติ โนนสืบเถา (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพ และปัญหาอุปสรรค การให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เลือกจาก ผู้ใช้บริการที่มาขอรับบริการที่ธนาคาร ออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวน 300 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สถานที่ พนักงาน และการบริการของ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง 2) ตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่ปัญหาอุปสรรค การให้บริการของ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ยังไม่เพียงพอ และยังไม่ทันสมัย ความไม่เสมอภาคในการให้บริการ การบริการไม่สะดวกรวดเร็ว ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารไม่ทันสมัย 3) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการ กับอายุ และระยะเวลาการใช้บริการ

รุทธ์ สุขสำราญ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัด

นนทบุรี เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 3) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้านมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อยได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
2. ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้านต้องการรับบริการอยู่ในระดับมาก
3. ผู้รับบริการที่มีอายุ อาชีพ พื้นที่อยู่อาศัย และประเภทของการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันยกเว้นผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมศักดิ์ อธิธิวรกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครอง: ศึกษากรณี อำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จากข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.30 ในเรื่องระยะเวลาในการติดต่องานที่ทำการปกครองเรื่องบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนราษฎร งานการเงิน จะติดต่อ 1-3 ปี ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.00 สำหรับระยะเวลาที่ติดต่องานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อย พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 75.30 ข้าราชการส่วนใหญ่มาตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 86.70 โดยมีจำนวนข้าราชการให้ความสนใจกับประชาชนอยู่ในระดับพอสมควร คิดเป็นร้อยละ 69.30 และเมื่อจำแนกตามการอำนวยความสะดวกด้านระบบการให้บริการ พบว่า ที่ทำการปกครองมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ไว้อยู่ในระดับเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 80.70 และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีผลต่อการให้บริการของข้าราชการที่ทำการปกครองอำเภอ โนนแดง จังหวัดนครราชสีมา

วาสนา สุขประสงค์ดี (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ สมรรถนะขององค์กร ด้านงบประมาณสถานที่หรือ พื้นที่เขต และความร่วมมือจากประชาชน โดยศึกษาจากความคิดเห็นของหัวหน้าและเจ้าหน้าที่งานรายได้ ผลการศึกษามาจากความคิดเห็นของหัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่งานรายได้เกี่ยวกับสมรรถนะของ



องค์การ ปรากฏว่าหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าสถานที่หรือพื้นที่ของเขตที่อยู่ในความรับผิดชอบ และด้านงบประมาณมีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษี ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านงบประมาณมีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษี

จากผลการประเมินเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การ โดยหัวหน้างานจะเห็นว่าสถานที่หรือพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ และงบประมาณมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. สมรรถนะด้านสถานที่ (เขตพื้นที่รับผิดชอบ) มีผลต่อการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดิน และเขตที่มีสมรรถนะด้านสถานที่สูงกว่า หรือมีเขตพื้นที่รับผิดชอบมากกว่า จะมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีมากกว่า

2. สมรรถนะด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้งบประมาณ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

2.1 สมรรถนะด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีผลต่อการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดิน โดยเขตที่มีสมรรถนะวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สูงกว่า จะมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดินในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่า

2.2 สมรรถนะด้านงบประมาณ มีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดิน โดยเขตที่มีสมรรถนะ ด้านงบประมาณสูงกว่า จะมีผลต่อการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดินมากกว่า

3. สมรรถนะด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า จากการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่ของเขตต่าง ๆ รวม 38 เขต กับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดิน แล้วปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กันถึงร้อยละ 42 แสดงให้เห็นว่า พื้นที่ของเขตต่าง ๆ มีความสำคัญและมีผลต่อการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดินเป็นอย่างมาก

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความร่วมมือจากประชาชนกับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผลการประเมินเกี่ยวกับความร่วมมือจากประชาชน มีผลต่อการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนผลการประเมินเกี่ยวกับความร่วมมือของประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่าความร่วมมือจากประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี โรงเรียนและที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร

สรวิษฐ์ แสงอรุณ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุไม่เกิน 36 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 5,000-9,999 บาท และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเป็นครั้งแรก และมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30-10.00 น.

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่ดี แสดงว่าประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินสาขา มีบุรีมีความพึงพอใจ โดยมีความคิดเห็นที่ดีมาก ในเรื่องสถานที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอต่อการมาใช้บริการ รองลงมาในเรื่องสำนักงานที่ดินสาขา มีบุรีมีบริการร้านอาหารอย่างเพียงพอ และสะอาดถูกสุขลักษณะ และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่ว่า ควรปรับปรุงในเรื่องสำนักงานที่ดิน การแสดงแผนผังของงานต่าง ๆ ควรมีไว้อย่างชัดเจน และควรปรับปรุงให้สำนักงานที่ดินมีการให้บริการห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ

ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่ดี แสดงว่าประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานที่ดินสาขา มีบุรีมีความพึงพอใจ โดยมีความคิดเห็นที่ดีมาก ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีอย่างเพียงพอ รองลงมาในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่ว่าควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา

ในด้านกระบวนการดำเนินงานในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่ว่าพอใช้ โดยมีความคิดเห็นที่ดีมาก ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ สั้นและกระชับ รองลงมามีความคิดเห็นว่าดีในเรื่องการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่ว่าควรปรับปรุงในเรื่องมีความเสมอภาพในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว กับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น

นิตยา อุติตวี (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ทรรศนะของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่อการบริการขึ้นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนตามฐานเงินได้นิติบุคคล มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ เป็นพนักงานฝ่ายบัญชีและสมุห์บัญชี ใช้อัตราภาษีมูลค่าเพิ่มแบบอัตราร้อยละ 7 และนิยมขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30) ณ สำนักงานสรรพากรเขตและจากการสำรวจทรรศนะของผู้ประกอบการจดทะเบียนต่อการบริการขึ้นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ต ในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และความเชื่อมั่น อยู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบทรรศนะของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ต่อการบริการขึ้นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม มีลักษณะของฐานเงินได้ ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่ใช้แตกต่างกันในขณะที่ผู้ขึ้นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เหตุผลของผู้ประกอบการที่ไม่ได้ขึ้นแบบ ภ.พ. 30 ทางอินเทอร์เน็ต โดยแสดงทรรศนะว่ากรมสรรพากรควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการและชำระผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มากกว่านี้

นิคม หิรัญโรจน์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านระบบการดำเนินงาน ด้านรูปแบบการบริหารงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าร่วมหรือการมีส่วนร่วม ในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกระบี่

แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดกระบี่ จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยด้าน โครงสร้างองค์กรต้องปรับปรุง โครงสร้างองค์กรและจำนวนผู้บังคับบัญชาให้เหมาะสม ด้านกลยุทธ์ต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และจ้างหน่วยงานภายนอกเข้ามาปฏิบัติงานในบางงาน ด้านระบบการปฏิบัติงานต้องลดขั้นตอนเพื่อให้เกิดความสะดวก และจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานอย่างเหมาะสม เพียงพอ และมีความทันสมัย ด้านรูปแบบการบริหารงานใช้หลักแบบที่สอนน้อง โดยผู้นายอมรับฟังความคิดเห็น ด้านทักษะของเจ้าหน้าที่ ต้องพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และจัดให้มีการจัดประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา ด้านจำนวนผู้ปฏิบัติงานควรมีจำนวนเพียงพอ ด้านคุณค่าร่วมกันในองค์กรจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการร่วมกัน และจัดให้มีสวัสดิการบ้านพักแก่เจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ

วรรดี เกือบทรัพย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา 2) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา 3) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ผู้มีหน้าที่จะต้องเสียภาษีอากรให้กับเมืองพัทยา จำนวน 110,000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการทดสอบค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ประชาชนได้รับบริการต่อการจัดเก็บภาษีของเมืองพัทยา ในภาพรวม พบว่า การบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก  $\bar{X} = 2.83$  ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด  $\bar{X} = 3.06$  รองลงมาด้านการตอบสนองต่อความต้องการทันที มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.76$  ด้านความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.76$  ด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.61$  และสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด  $\bar{X} = 2.53$  และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ของฝ่ายพัฒนารายได้และผลประโยชน์ งานพัฒนารายได้

สำนักงานคลัง เมืองพัทยา พบว่า ประชาชนที่มามีติดต่อเสียภาษีจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้บริหารของเมืองพัทยาต้อง ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง นำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์และเพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีขึ้น นอกจากนี้ต้องพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการข้าราชการโรงเรียน และที่คินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการข้าราชการโรงเรียน และที่คินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากรวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีที่มีหน้าที่ข้าราชการโรงเรียนและที่คินจากการสำรวจข้อมูลที่ได้จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้างที่เดินทางมาข้าราชการโรงเรียนและที่คิน ในปี 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 599 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง, 2554)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เดินทางมาข้าราชการโรงเรียนและที่คิน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีที่ ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1973, p. 727)

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

$n$  = กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$n$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า

จากสูตร สามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$n = 599 \text{ คน}$$

$$e = .05 \text{ (คลาดเคลื่อนได้ 5% หรือ .05)}$$

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{599}{1 + 599 \cdot (0.05)^2} \\ &= 240 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ มีค่าเท่ากับ 240 คน ผู้วิจัยจะใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 240 คน

### 3. การคัดเลือกตัวอย่าง

ในการคัดเลือกตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบคำนึงถึงความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาชำระภาษี โรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ. 2555 ชำระภาษีประจำปี

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นชุดแบบสอบถาม จำแนกออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทภาษีที่ต้องชำระ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 10 ด้านคือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพ อ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ สร้างขึ้นโดยใช้มาตราประเมินค่า (Rating Scale) ให้เลือก 4 ลำดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	4	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 ดร.กิจฐเขต ไกรवास อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 นางอุมารักษ์ สุวรรณมณี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.8274 ซึ่งมากกว่า 0.7 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ. 2555

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทภาษีที่ต้องชำระ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

2. ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีและความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และเมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

### เกณฑ์การแปลผล

3.26- 4.00	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
2.51- 3.25	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
1.76- 2.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.75	หมายถึง	คุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้ จำนวน 240 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ แล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

#### ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	72	30.00
หญิง	168	70.00
รวม	240	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
25 ปีหรือต่ำกว่า	47	19.58
26-35 ปี	84	35.00
36-45 ปี	44	18.34
46-55 ปี	35	14.58
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	30	12.50
รวม	240	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	6.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย	46	19.17
ปวส./ อนุปริญญา	42	17.50
ปริญญาตรี	124	51.66
สูงกว่าปริญญาตรี	13	5.42
รวม	240	100.00
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	96	40.00
สมรส	106	44.17
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	38	15.83
รวม	240	100.00
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกร	7	2.92
เจ้าของห้องเช่า ห้องแถวเช่าพักอาศัย	57	23.75
เจ้าของตึกแถว ห้องเช่าเพื่อการค้า	54	22.50
เจ้าของโรงงานการผลิต	48	20.00
ธุรกิจส่วนตัวค้าขาย	74	30.83
รวม	240	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	10	4.17
15,001-20,000 บาท	57	23.75
20,001-25,000 บาท	68	28.33
25,001-30,000 บาท	57	23.75
30,001 บาทขึ้นไป	48	20.00
รวม	240	100.00
ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่		
ต่ำกว่า 5 ปี	18	7.50
5-10 ปี	51	21.25
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	171	71.25
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ 25 ปี หรือต่ำกว่า ร้อยละ 19.6 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 18.3 อายุ 46-55 ปี ร้อยละ 14.6 และอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.7 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 19.2 ปวส./ อนุปริญญา ร้อยละ 17.5 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.3 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ สถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 44.2 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 40.0 และหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวค้าขาย ร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ เจ้าของห้องเช่า ห้องแถวเช่าพักอาศัย ร้อยละ 23.8 เจ้าของตึกแถว ห้องเช่าเพื่อการค้า ร้อยละ 22.5 เจ้าของโรงงานการผลิต ร้อยละ 20.0 และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 28.3 รองลงมาคือ 15,001-20,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 23.8 มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 20.0 และต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.2 ตามลำดับ แลมีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 71.3 รองลงมาคือ 5-10 ปี ร้อยละ 21.3 และต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี**

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านความเชื่อถือได้	3.51	0.46	มากที่สุด	1
ด้านการตอบสนอง	3.42	0.40	มากที่สุด	3
ด้านความสามารถ	2.96	0.63	มาก	10
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.30	0.52	มากที่สุด	5
ด้านความสุภาพอ่อนโยน	3.10	0.55	มาก	9
ด้านการสื่อสาร	3.45	0.48	มากที่สุด	2
ด้านความซื่อสัตย์	3.39	0.41	มากที่สุด	4
ด้านความปลอดภัย	3.18	0.40	มาก	8
ด้านความเข้าใจ	3.22	0.44	มาก	6
ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	3.22	0.53	มาก	7
ภาพรวม	3.37	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.37$ ,  $SD = 0.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของระดับคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ประชาชนเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี มีคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านความเชื่อถือได้ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = 0.46$ ) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.48$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ด้านการตอบสนอง ( $\bar{X} = 3.42$ ,  $SD = 0.40$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือ ด้านความซื่อสัตย์ ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $SD = 0.41$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับห้าคือ

ด้านการเข้าถึงบริการ ( $\bar{X} = 3.30, SD = 0.52$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับหกคือ ด้านความเข้าใจ ( $\bar{X} = 3.22, SD = 0.44$ ) อยู่ในระดับมาก อันดับเจ็ดคือ ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ( $\bar{X} = 3.22, SD = 0.53$ ) อยู่ในระดับมาก อันดับแปดคือ ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.18, SD = 0.40$ ) อยู่ในระดับมาก อันดับเก้าคือ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ( $\bar{X} = 3.10, SD = 0.55$ ) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสามารถ ( $\bar{X} = 2.96, SD = 0.63$ ) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. พนักงานมีความสามารถ ในการบริการอย่าง ตรงไปตรงมาและถูกต้อง	6 (2.50)	17 (7.08)	82 (34.17)	135 (56.25)	3.44	.74	มากที่สุด	2
2. พนักงานและหน่วยงานมี การให้บริการที่ได้มาตรฐาน ของราชการ	7 (2.92)	52 (21.67)	106 (44.17)	75 (31.25)	3.04	.80	มาก	5
3. พนักงานมีการให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว	5 (2.08)	23 (9.58)	101 (42.08)	111 (46.25)	3.32	.73	มากที่สุด	4
4. พนักงานมีจิตใจรักบริการ ให้บริการมีคุณภาพอย่าง สม่ำเสมอ	8 (3.33)	12 (5.00)	110 (45.83)	110 (45.83)	3.34	.73	มากที่สุด	3
5. พนักงานสามารถตอบ ข้อซักถามจากประชาชน ได้อย่างชัดเจน	0 (0.00)	4 (1.67)	91 (37.92)	145 (60.42)	3.59	.53	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.51	.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ใน

ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.51, SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า

ประชาชนเห็นว่า พนักงานสามารถตอบข้อซักถามจากประชาชนได้อย่างชัดเจน เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.59, SD = 0.53$ ) รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการบริการโดยตรง ไปตรงมาและถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.44, SD = 0.74$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ พนักงานมีจิตใจรักบริการ ให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.34, SD = 0.73$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือ พนักงานมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.32, SD = 0.73$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานและหน่วยงานมีการให้บริการที่ได้มาตรฐานของราชการ ( $\bar{X} = 3.04, SD = 0.80$ ) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการข้าราชการโรงพยาบาลและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	0	2 (0.83)	85 (35.42)	153 (63.75)	3.63	.50	มากที่สุด	2
2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.83)	81 (33.75)	157 (65.42)	3.65	.50	มากที่สุด	1
3. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา เช่น ช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาราชการ	3 (1.25)	3 (1.25)	98 (40.83)	136 (56.67)	3.53	.59	มากที่สุด	3
4. พนักงานมีการติดต่อกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การแจ้งกำหนดการข้าราชการ	19 (7.92)	31 (12.92)	103 (42.92)	87 (36.25)	3.08	.90	มาก	5
5. พนักงานปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี	10 (4.17)	12 (5.00)	135 (56.25)	83 (34.58)	3.21	.72	มาก	4
ภาพรวม					3.42	.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพ การให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.42$ ,  $SD = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของระดับคุณภาพ การให้บริการ ด้านการตอบสนอง พบว่า

ประชาชนเห็นว่า พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.65$ ,  $SD = 0.50$ ) รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือ ความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.63$ ,  $SD = 0.50$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา เช่น ช่วงพักกลางวัน หรือ นอกเวลาราชการ ( $\bar{X} = 3.53$ ,  $SD = 0.59$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือ พนักงานปฏิบัติต่อ ประชาชนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.21$ ,  $SD = 0.72$ ) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีการติดต่อกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การแจ้งกำหนดการชำระภาษี ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.90$ ) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและ ที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. พนักงานมีความรู้ในเรื่อง ภาษี และสามารถให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ได้	41 (17.08)	69 (28.75)	66 (27.50)	64 (26.67)	2.64	1.05	มาก	3
2. พนักงานจัดเตรียมเอกสาร ไว้พร้อมและเพียงพอสำหรับ การปฏิบัติงาน	32 (13.33)	59 (24.58)	116 (48.33)	33 (13.75)	2.62	.88	มาก	4
3. พนักงานมีการแนะนำใน การกรอกเอกสารและแบบ ทิมพ์ต่าง ๆ	27 (11.25)	80 (33.33)	114 (47.50)	19 (7.92)	2.52	.80	มาก	5

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านความสามารถ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
4. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจนกับประชาชนที่มาใช้บริการ	23 (9.58)	82 (34.17)	33 (13.75)	102 (42.50)	2.89	1.07	มาก	2
5. พนักงานมีความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	6 (2.50)	24 (10.00)	105 (43.75)	105 (43.75)	3.29	.75	มากที่สุด	1
ภาพรวม					2.96	.63	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถพบว่า

ประชาชนเห็นว่า พนักงานมีความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.29$ ,  $SD = 0.75$ ) รองลงมา คือ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจนกับประชาชนที่มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 2.89$ ,  $SD = 1.07$ ) อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ พนักงานมีความรู้ในเรื่องภาษี และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ได้ ( $\bar{X} = 2.64$ ,  $SD = 1.05$ ) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือ พนักงานจัดเตรียมเอกสารไว้พร้อมและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 2.62$ ,  $SD = 0.88$ ) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.52$ ,  $SD = 0.80$ ) อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. รูปแบบการให้บริการ ไม่มีระเบียบขั้นตอน มากมายหรือซับซ้อนเกินไป	8 (3.33)	35 (14.58)	105 (43.75)	92 (38.33)	3.17	.80	มาก	4
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	2 (0.83)	4 (1.67)	92 (38.33)	142 (59.17)	3.56	.58	มากที่สุด	2
3. พนักงานอยู่ในสถานที่ที่ ผู้ใช้บริการติดต่อได้ ตลอดเวลา	0 (0.00)	2 (0.83)	102 (42.50)	136 (56.67)	3.56	.51	มากที่สุด	1
4. ขั้นตอนการให้บริการมี ช่วงเวลารอคอยเหมาะสม	5 (2.08)	11 (4.58)	102 (42.50)	122 (50.83)	3.42	.68	มากที่สุด	3
ภาพรวม					3.30	.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงบริการพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.30$ ,  $SD = 0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการพบว่า

ประชาชนเห็นว่า พนักงานอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้ตลอดเวลา เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.56$ ,  $SD = 0.51$ ) รองลงมาคือ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.56$ ,  $SD = 0.58$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ขั้นตอนการให้บริการมีช่วงเวลารอคอยเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.42$ ,  $SD = 0.68$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ รูปแบบการให้บริการ ไม่มีระเบียบขั้นตอนมากมายหรือซับซ้อนเกินไป ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.80$ ) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี  
ด้านความสุภาพอ่อนโยน

ด้านความสุภาพอ่อนโยน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. พนักงานติดต่อพูกจา สุภาพอ่อนน้อม มีมารยาท ที่ดี	25 (10.42)	54 (22.50)	116 (48.33)	45 (18.75)	2.75	.88	มาก	5
2. พนักงานมีความนับถือ ในตัวผู้รับบริการ	1 (0.42)	13 (5.42)	117 (48.75)	109 (45.42)	3.39	.61	มากที่สุด	2
3. พนักงานมีการแต่งกาย ที่สุภาพเรียบร้อย	6 (2.50)	25 (10.42)	113 (47.08)	96 (40.00)	3.25	.74	มาก	3
4. มีพนักงานต้อนรับ คอย ให้คำแนะนำเรื่องการ บริการต่าง ๆ	19 (7.92)	26 (10.83)	140 (58.33)	55 (22.92)	2.96	.81	มาก	4
5. พนักงานต้อนรับด้วย รอยยิ้มและความเป็นกันเอง	0 (0.00)	7 (2.92)	120 (50.00)	113 (47.08)	3.44	.55	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.10	.55	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสุภาพอ่อนโยนพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความสุภาพอ่อนโยนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยนพบว่า

ประชาชนเห็นว่า พนักงานต้อนรับด้วยรอยยิ้มและความเป็นกันเอง เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = 0.55$ ) รองลงมาคือ พนักงานมีความนับถือในตัวผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $SD = 0.61$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.25$ ,  $SD = 0.74$ ) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือ มีพนักงานต้อนรับ คอยให้คำแนะนำเรื่อง การบริการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.81$ ) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานติดต่อ พูกจาสุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทที่ดี ( $\bar{X} = 2.75$ ,  $SD = 0.88$ ) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. พนักงานมีการประสานงานเป็นอย่างดี สื่อสารเข้าใจง่าย	1 (0.42)	15 (6.25)	99 (41.25)	125 (52.08)	3.45	.63	มากที่สุด	3
2. รับฟังความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมในเรื่องต่าง ๆ	3 (1.25)	14 (5.83)	98 (40.83)	125 (52.08)	3.44	.66	มากที่สุด	4
3. มีพนักงานรับผิดชอบงานหน้าที่ต่าง ๆ ชัดเจน	0 (0.00)	12 (5.00)	106 (44.17)	122 (50.83)	3.46	.59	มากที่สุด	1
4. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	1 (0.42)	6 (2.50)	126 (52.50)	107 (44.58)	3.41	.56	มากที่สุด	5
5. การให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย	3 (1.25)	8 (3.33)	106 (44.17)	123 (51.25)	3.45	.51	มากที่สุด	2
ภาพรวม					3.45	.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการสื่อสารพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการสื่อสารพบว่า

ประชาชนเห็นว่า มีพนักงานรับผิดชอบงานหน้าที่ต่าง ๆ ชัดเจน เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = 0.59$ ) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.51$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ พนักงานมีการประสานงานเป็นอย่างดี สื่อสารเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.63$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือ รับฟังความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมในเรื่องต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = 0.66$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ( $\bar{X} = 3.41$ ,  $SD = 0.56$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี  
ด้านความซื่อสัตย์

ด้านความซื่อสัตย์	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. พนักงานมีการคิดเบี่ยงปรับในการชำระภาษีล่าช้าเหมาะสม	0 (0.00)	8 (3.33)	122 (50.83)	110 (45.83)	3.42	.56	มากที่สุด	1
2. มาตรการลงโทษในการเลี่ยงภาษีมีความเหมาะสม	6 (2.50)	24 (10.00)	128 (53.33)	82 (34.17)	3.19	.71	มาก	4
3. พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอย่างเคร่งครัด	4 (1.7)	18 (7.5)	128 (53.3)	90 (37.5)	3.27	.67	มากที่สุด	3
4. คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง ไม่มีข้อผิดพลาด	0 (0.00)	5 (2.08)	145 (60.42)	90 (37.50)	3.35	.52	มากที่สุด	2
ภาพรวม					3.39	.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี ด้านความซื่อสัตย์พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี ด้านความซื่อสัตย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $SD = 0.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความซื่อสัตย์พบว่า

ประชาชนเห็นว่า พนักงานมีการคิดเบี่ยงปรับในการชำระภาษีล่าช้าเหมาะสม เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.42$ ,  $SD = 0.56$ ) รองลงมาคือ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง ไม่มีข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 3.35$ ,  $SD = 0.52$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอย่างเคร่งครัด ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = 0.67$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ มาตรการลงโทษในการเลี่ยงภาษีมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.19$ ,  $SD = 0.71$ ) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำยืน จังหวัดชลบุรี ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์	0 (0.00)	4 (1.67)	137 (57.08)	99 (41.25)	3.40	.52	มากที่สุด	2
2. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในและภายนอก เช่น ที่จอดรถ	0 (0.00)	1 (0.42)	126 (52.50)	113 (47.08)	3.47	.51	มากที่สุด	1
3. มีระบบการเก็บรักษาเงินภาษีที่ปลอดภัย สถานที่รับชำระภาษีมีความปลอดภัย	2 (0.83)	36 (15.00)	172 (71.67)	30 (12.50)	2.96	.55	มาก	3
ภาพรวม					3.18	.40	มาก	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำยืน จังหวัดชลบุรี ด้านความปลอดภัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำยืน จังหวัดชลบุรี ด้านความปลอดภัยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยพบว่า

ประชาชนเห็นว่า มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในและภายนอก เช่น ที่จอดรถ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.47$ ,  $SD = 0.51$ ) รองลงมาคือ มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = 0.52$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย คือ มีระบบการเก็บรักษาเงินภาษีที่ปลอดภัย สถานที่รับชำระภาษีมีความปลอดภัย ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.55$ ) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเข้าใจ

ด้านความเข้าใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. สามารถจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการได้	2 (0.83)	6 (2.50)	167 (69.58)	65 (27.08)	3.23	.53	มาก	2
2. สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างทันที่	1 (0.42)	16 (6.67)	162 (67.50)	61 (25.42)	3.18	.55	มาก	4
3. สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น การลืมนเอกสารสำคัญ	2 (0.83)	8 (3.33)	104 (43.33)	126 (52.50)	3.48	.61	มากที่สุด	1
4. การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ	3 (1.25)	34 (14.17)	111 (46.25)	92 (38.33)	3.22	.73	มาก	3
ภาพรวม					3.22	.44	มาก	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเข้าใจพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านความเข้าใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.22$ ,  $SD = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจพบว่า

ประชาชนเห็นว่า สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น การลืมนเอกสารสำคัญ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.48$ ,  $SD = 0.61$ ) รองลงมาคือ สามารถจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการได้ ( $\bar{X} = 3.23$ ,  $SD = 0.53$ ) อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.22$ ,  $SD = 0.73$ ) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างทันที่ ( $\bar{X} = 3.18$ ,  $SD = 0.55$ ) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการข้าราชการโรงพยาบาล  
ที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ด้านการสร้างสิ่งที่ยับต้องได้

ด้านการสร้างสิ่งที่ยับต้องได้	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอน ในการข้าราชการแต่ละประเภท ชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	5 (2.08)	23 (9.58)	129 (53.75)	83 (34.58)	3.21	.70	มาก	4
2. มีการจัดทำป้ายและสื่อเชิญ ชวนให้ประชาชนข้าราชการตาม กำหนดเวลา	13 (5.42)	28 (11.67)	104 (43.33)	95 (39.58)	3.17	.84	มาก	5
3. สถานที่ในการรับข้าราชการ เป็นสัดส่วนและสะดวกสบาย	3 (1.25)	5 (2.08)	96 (40.00)	136 (56.67)	3.52	.61	มากที่สุด	1
4. ขั้นตอนในการรับข้าราชการไม่ ซับซ้อน มีการเรียงลำดับคิว	10 (4.17)	13 (5.42)	94 (39.17)	123 (51.25)	3.38	.77	มากที่สุด	2
5. ที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง	14 (5.83)	28 (11.67)	88 (36.67)	110 (45.83)	3.22	.87	มาก	3
ภาพรวม					3.22	.53	มาก	

จากตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการข้าราชการโรงพยาบาลที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งที่ยับต้องได้พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการข้าราชการโรงพยาบาลที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งที่ยับต้องได้ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.22$ ,  $SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างสิ่งที่ยับต้องได้พบว่า

ประชาชนเห็นว่า สถานที่ในการรับข้าราชการเป็นสัดส่วนและสะดวกสบาย เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.52$ ,  $SD = 0.61$ ) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการรับข้าราชการไม่ซับซ้อน มีการเรียงลำดับคิว ( $\bar{X} = 3.38$ ,  $SD = 0.77$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง ( $\bar{X} = 3.22$ ,  $SD = 0.87$ ) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือ มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการข้าราชการแต่ละประเภทชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ ( $\bar{X} = 3.21$ ,  $SD = 0.70$ ) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดทำป้ายและสื่อเชิญชวนให้ประชาชนข้าราชการตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.84$ ) อยู่ในระดับมาก

**ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษี  
โรงเรียนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัด  
ชลบุรี**

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี  
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกัน

**ตารางที่ 13** การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี  
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัด  
ชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	72	3.30	.35	1.798	.073
หญิง	168	3.39	.36		

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม  
จังหวัดชลบุรี โดยการใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .073 แสดงว่า  
ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี  
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกัน



ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระ  
ภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม  
จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	SD
25 ปีหรือต่ำกว่า	47	3.31
26-35 ปี	84	3.36
36-45 ปี	44	3.45
46-55 ปี	35	3.35
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	30	3.37

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็น  
ต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.516	4	.129	.995	.411
ภายในกลุ่ม	30.463	235	.130		
รวม	30.979	239			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม  
จังหวัดชลบุรี โดยการใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .411 แสดงว่า  
ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ประชาชนมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระ  
ภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม  
จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.27	0.36
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.39	0.33
ปวส./ อนุปริญญา	3.49	0.32
ปริญญาตรี	3.35	0.38
สูงกว่าปริญญาตรี	3.12	0.26

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง  
อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.693	4	.423	3.396	.010*
ภายในกลุ่ม	29.286	235	.125		
รวม	30.979	239			

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษากับระดับความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภ  
อน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยการใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ  
0.10 แสดงว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระ  
ภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different  
(LSD) ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
 การบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง  
 อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.27	-	-0.12	-0.23(*)	-0.09	.15
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.39		-	-0.11	.03	.27(*)
ปวส./ อนุปริญญา	3.49			-	.14(*)	.38(*)
ปริญญาตรี	3.35				-	.24(*)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.12					-

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ  
 ทดสอบ LSD ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
 ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันพบว่า ประชาชน  
 ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของ  
 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ต่ำกว่าประชาชนที่มีการศึกษา  
 ระดับ ปวส./ อนุปริญญา

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเห็นว่าคุณภาพการบริการชำระภาษี  
 โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สูงกว่า  
 ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญาเห็นว่าคุณภาพการบริการชำระภาษี  
 โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สูงกว่า  
 ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือน  
 และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สูงกว่าประชาชน  
 ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

**สมมติฐานที่ 4** ประชาชนมีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระ  
ภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม  
จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	SD
โสด	3.36	0.34
สมรส	3.38	0.36
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.34	0.40

ตารางที่ 20 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง  
อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ

คุณภาพการบริการ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.030	2	.015	.117	.890
	ภายในกลุ่ม	30.948	237	.131		
	รวม	30.979	239			

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพกับระดับความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภ  
อน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยการใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ  
.890 แสดงว่าประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี  
โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 5** ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี  
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระ  
ภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม  
จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	SD
เกษตรกร	3.36	0.45
เจ้าของห้องเช่า ห้องแถวเช่าพักอาศัย	3.31	0.41
เจ้าของตึกแถว ห้องเช่าเพื่อการค้า	3.37	0.34
เจ้าของโรงงานการผลิต	3.41	0.36
ธุรกิจส่วนตัวค้าขาย	3.38	0.33

ตารางที่ 22 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อ  
คุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง  
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.261	4	.065	.498	.737
ภายในกลุ่ม	30.718	235	.131		
รวม	30.979	239			

จากตารางที่ 22 วิเคราะห์เปรียบเทียบอาชีพกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
ชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
โดยใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน ค่า Sig. เท่ากับ .737 แสดงว่าประชาชนที่มีอาชีพ  
ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 6** ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	SD
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.38	0.41
15,001-20,000 บาท	3.37	0.31
20,001-25,000 บาท	3.44	0.35
25,001-30,000 บาท	3.34	0.38
30,001 บาทขึ้นไป	3.28	0.38

ตารางที่ 24 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.860	4	.215	1.678	.156
ภายในกลุ่ม	30.119	235	.128		
รวม	30.979	239			

จากตารางที่ 24 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยการใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .156 แสดงว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 7** ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	$\bar{X}$	SD
ต่ำกว่า 5 ปี	3.36	0.41
5-10 ปี	3.21	0.35
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.41	0.35

ตารางที่ 26 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.595	2	.798	6.434	.002*
ภายในกลุ่ม	29.384	237	.124		
รวม	30.979	239			

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 26 วิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยการใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 แสดงว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันได้และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different (LSD) ต่อได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การบริการข้าราชการ โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง  
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5 ปี	3.28	-	.15	-0.05
5-10 ปี	2.96		-	-0.20(*)
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.29			-

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 27 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ  
ทดสอบ LSD ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้าราชการ  
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกันพบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 5-10 ปี เห็นว่าคุณภาพการบริการ  
ต่ำกว่าประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้าราชการ โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้าราชการ โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ข้าราชการโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการข้าราชการโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน



ตารางที่ 28 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
7. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินและ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีที่มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 240 คน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ ด้วย t-test และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการ เมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบด้วยวิธี LSD เพื่อหาความแตกต่างรายคู่

#### สรุปผลการวิจัย

##### ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรสแล้ว อาชีพธุรกิจส่วนตัวค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท แลมีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

##### ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนเห็นว่า พนักงานสามารถตอบข้อซักถามจากประชาชนได้อย่างชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการบริการอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง อันดับสามคือ พนักงานมีจิตใจรักบริการ ให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ อันดับสี่คือ พนักงานมีการให้บริการด้วย

ความรวดเร็ว และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานและหน่วยงานมีการให้บริการที่ได้มาตรฐานของราชการ

2. ด้านการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนเห็นว่า มีพนักงานรับผิดชอบงานหน้าที่ต่าง ๆ ชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย อันดับสามคือ พนักงานมีการประสานงานเป็นอย่างดี สื่อสารเข้าใจง่าย อันดับสี่คือ รับฟังความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมในเรื่องต่าง ๆ และอันดับสุดท้าย คือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน

3. ด้านการตอบสนอง ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนเห็นว่า พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี อันดับสามคือ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา เช่น ช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาราชการ อันดับสี่คือ พนักงานปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีการติดต่อกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การแจ้งกำหนดการชำระภาษี

4. ด้านความซื่อสัตย์ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนเห็นว่า พนักงานมีการคิดเบี่ยงปรับในการชำระภาษีล่าช้าเหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง ไม่มีข้อผิดพลาด อันดับสามคือ พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอย่างเคร่งครัด และอันดับสุดท้าย คือ มาตรการลงโทษในการเลี่ยงภาษีมีความเหมาะสม

5. ด้านการเข้าถึงบริการ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนเห็นว่า พนักงานอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้ตลอดเวลา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อันดับสามคือ ขั้นตอนการให้บริการมีช่วงเวลารอคอยเหมาะสม และอันดับสุดท้าย คือ รูปแบบการให้บริการไม่มีระเบียบขั้นตอนมากมายหรือซับซ้อนเกินไป

6. ด้านความเข้าใจ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นว่า สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น การลืมนอกสารสำคัญ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สามารถจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการได้ อันดับสามคือ การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

7. ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นว่า สถานที่ในการรับชำระภาษีเป็นสัดส่วนและสะดวกสบาย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนในการรับชำระภาษีไม่ซับซ้อน มีการเรียงลำดับคิว อันดับสามคือ ที่จอดรถสะดวก

กว้างขวาง อันดับสี่คือ มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการชำระภาษีแต่ละประเภทชัดเจนและ  
ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดทำป้ายและสื่อเชิญชวนให้ประชาชน  
ชำระภาษีตามกำหนดเวลา

8. ด้านความปลอดภัย ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นว่า  
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในและภายนอก เช่น ที่จอดรถ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ  
มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบ  
คอมพิวเตอร์ และอันดับสุดท้าย คือ มีระบบการเก็บรักษาเงินภาษีที่ปลอดภัย สถานที่รับชำระภาษี  
มีความปลอดภัย

9. ด้านความสุภาพอ่อนโยน ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นว่า  
พนักงานต้อนรับด้วยรอยยิ้มและความเป็นกันเอง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีความ  
นับถือในตัวผู้รับบริการ อันดับสามคือ พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย อันดับสี่คือ  
มีพนักงานต้อนรับ คอยให้คำแนะนำเรื่องการบริการต่าง ๆ และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานติดต่อบริการ  
พูดจาสุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทที่ดี

10. ด้านความสามารถ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นว่า  
พนักงานมีความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว  
เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจนกับประชาชนที่มา  
รับบริการ อันดับสามคือ พนักงานมีความรู้ในเรื่องภาษี และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์  
ได้ อันดับสี่คือ พนักงานจัดเตรียมเอกสารไว้พร้อมและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน และอันดับ  
สุดท้าย คือ พนักงานมีการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ

**ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือน  
และที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี**

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ  
เดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีระดับ  
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เห็นว่าคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรือน  
และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ต่ำกว่าประชาชน  
ที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเห็นว่า

คุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ปวส. / อนุปริญญา เห็นว่าคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 5-10 ปี เห็นว่าคุณภาพการบริการ ด้านการก่อสร้างสิ่งทีจำเป็นต้องได้ต่ำกว่าประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีทั้งหมด 10 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ วรดี เก็บทรัพย์ (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ประชาชนได้รับบริการต่อการจัดเก็บภาษีของเมืองพัทยาในภาพรวม พบว่า การบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในด้านความเป็นรูปธรรมและด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราสุรามาน, เซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1985, p. 42) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

1.1 ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลอาจเป็นเพราะขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีมีการกำหนดไว้ชัดเจนและมีการเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่เห็นเด่นชัด ผู้มาใช้บริการสามารถทำตามขั้นตอนได้ นอกจากนี้ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยตอบข้อซักถามของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการในส่วนนี้ด้วย และในการชำระภาษี ได้มีการออกใบเสร็จไว้เป็นหลักฐานชัดเจน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า ความน่าเชื่อถือในการให้บริการจึงมาเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่า พนักงานสามารถตอบข้อซักถามจากประชาชนได้อย่างชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการบริการอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง อันดับสามคือ พนักงานมีจิตใจรักบริการ ให้บริการมีคุณภาพอย่าง

1.2 ด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลอาจเป็นเพราะการสื่อสารเป็นคุณภาพในส่วนความสามารถหรือความสมบูรณ์ในการสื่อและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีการสื่อสารที่แจ้งขอบเขตและลักษณะงานบริการทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ได้มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน และจัดสถานที่สำหรับการชำระภาษีไว้เป็นสัดส่วน จะเห็นได้จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่า มีพนักงานรับผิดชอบงานหน้าที่ต่าง ๆ ชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย อันดับสามคือ พนักงานมีการประสานงานเป็นอย่างดี สื่อสารเข้าใจง่าย อันดับสี่คือ รับผิดชอบต่อความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมในเรื่องต่าง ๆ และอันดับสุดท้าย คือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน

1.3 ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลอาจเป็นเพราะการตอบสนองเป็นการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าต้องการได้รับการในเรื่องไหน อย่างไร ในการให้บริการชำระภาษีถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรีต้องให้บริการแก่ประชาชน และถือเป็นรายได้ที่เข้ามาเพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้นในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหารขององค์กรจะเน้นในเรื่องดังกล่าวอย่างมาก และต้องเก็บให้ได้ตามเป้าหมาย การตอบสนองต่อความต้องการชำระภาษีของประชาชนจึงเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บได้ตามเป้า สอดคล้องกับงานวิจัย ประชาชนเห็นว่า พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี อันดับสามคือ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา เช่น ช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาราชการ อันดับสี่คือ พนักงานปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีการติดต่อกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การแจ้งกำหนดการชำระภาษี

1.4 ด้านความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลอาจเป็นเพราะ ความซื่อสัตย์ในที่นี้คือ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรีมีการแจ้งและเตือนให้ประชาชนมาชำระภาษี รวมทั้งมีเกณฑ์กำหนดค่าปรับต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน และเขียนไว้ชัดเจน ประชาชนทุกคนทราบโดยทั่วกัน นอกจากนี้ยังมีการออกไปเสริมเพื่อเป็นหลักฐาน ในการชำระภาษีทุกครั้ง ดังนั้นคุณภาพในด้านความซื่อสัตย์จึงเห็นได้อย่างโปร่งใสและรับรู้ได้โดยประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่า พนักงานมีการคิดเบี่ยงปรับในการชำระภาษีล่าช้าเหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพ

ของงานบริการมีความเที่ยงตรง ไม่มีข้อผิดพลาด อันดับสามคือ พนักงานปฏิบัติตามกฎหมาย อากูรอย่างเคร่งครัด และอันดับสุดท้าย คือ มาตรการลงโทษในการเลี้ยงภามีความเหมาะสม

1.5 ด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเหตุผลอาจเป็นเพราะการเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่มีระเบียบขั้นตอนมากมายหรือซับซ้อนเกินไป ใช้เวลาคายน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ จะต้องอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้เสมอ ขั้นตอนการชำระภานี้ นั้น องค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ได้เขียนไว้ประกาศโดยชัดเจน และมีสถานที่รับชำระเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกทิศทางและเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่า พนักงานอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้ตลอดเวลา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อันดับสามคือ ขั้นตอนการให้บริการมีช่วงเวลารอคอยเหมาะสม และอันดับสุดท้าย คือ รูปแบบการให้บริการ ไม่มีระเบียบขั้นตอนมากมายหรือซับซ้อนเกินไป

1.6 ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก เหตุผลอาจเป็นเพราะองค์การบริหาร ส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการบริหารโดยประชาชนเองเพื่อประชาชนในท้องถิ่น เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ล้วนเป็นคนที่คุ้นเคยกันดี ดังนั้นจึงอาจมีการยืดหยุ่นและมีความเข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและประชาชนเป็นอย่างดี จะเห็นได้จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่า สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่น ได้เมื่อจำเป็น เช่น การลืมเอกสารสำคัญ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สามารถจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการ ได้ อันดับสามคือ การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และ อันดับสุดท้าย คือ สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้มาใช้บริการ ได้อย่างทันท่วงที

1.7 ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ อยู่ในระดับมาก เหตุผลอาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีมีที่ทำการที่กว้างใหญ่ เป็นสัดส่วน ทั้งที่จอดรถและแต่ละแผนก ทำให้การให้บริการประชาชนสามารถกระทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีการจัดมุมสำหรับนั่งคอย มีระบบคิวชัดเจน ทำให้ในส่วนสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้นั้น สามารถพบเห็นคุณภาพได้โดยตรงเมื่อมาใช้บริการ จะเห็นได้จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่า สถานที่ในการรับชำระภานี้เป็นสัดส่วนและสะดวกสบาย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ขั้นตอนในการรับชำระภานี้ไม่ซับซ้อน มีการเรียงลำดับคิว อันดับสามคือ ที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง อันดับสี่คือ มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการชำระภานี้แต่ละประเภทชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ และอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดทำป้ายและสื่อเชิญชวนให้ประชาชนชำระภานี้ตามกำหนดเวลา

1.8 ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก เหตุผลอาจเป็นเพราะความปลอดภัยเป็นการให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ได้นำระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติการ มีการเก็บข้อมูลและออกใบเสร็จโดยผ่านระบบการชำระเงินที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย นอกจากนี้ ยังมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเดินตรวจตราตลอดเวลา ทำให้เมื่อประชาชนไปใช้บริการรู้สึกได้ถึงมาตรฐานและความปลอดภัยได้ จะเห็นได้จากผลการวิจัย พบว่าประชาชนเห็นว่า มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในและภายนอก เช่น ที่จอดรถ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ และอันดับสุดท้าย คือ มีระบบการเก็บรักษาเงินภาษีที่ปลอดภัย สถานที่รับชำระภาษีมีความปลอดภัย

1.9 ด้านความสุภาพอ่อนโยน อยู่ในระดับมาก แต่อยู่ในอันดับรองสุดท้าย เหตุผลอาจเป็นเพราะการให้บริการชำระภาษีนั้นมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก อาจทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเกิดความเหน็ดเหนื่อยได้ แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ก็พยายามรักษาการให้บริการ โดยการยิ้มแย้ม และมีการแต่งกายตามระเบียบทุกวัน จะเห็นได้จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนเห็นว่า พนักงานต้อนรับด้วยรอยยิ้มและความเป็นกันเอง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือพนักงานมีความนับถือในตัวผู้รับบริการ อันดับสามคือ พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย อันดับสี่คือ มีพนักงานต้อนรับ คอยให้คำแนะนำเรื่องการบริการต่าง ๆ และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานติดต่อบุคลากรสุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทที่ดี

1.10 ด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก แต่อยู่ในอันดับสุดท้าย เหตุผลอาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ นั้นมักเป็นคนในพื้นที่ วุฒิการศึกษาที่รับอาจไม่เน้นระดับสูงมากเนื่องจากเงินเดือนที่ได้รับเป็นไปตามเกณฑ์ราชการ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ในความรับผิดชอบยังไม่ต้องใช้ความสามารถมากเท่าที่ควร เพียงแค่มุ่งใจรักบริการและปฏิบัติงานตามระบบที่กำหนดไว้ จึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความสามารถในระดับไม่สูงเท่าที่ประชาชนต้องการ แต่ก็ให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการของระบบราชการได้ จะเห็นได้จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเห็นว่าพนักงานมีความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจนกับประชาชนที่มาใช้บริการ อันดับสามคือ พนักงานมีความรู้ในเรื่องภาษี และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ได้ อันดับสี่คือ พนักงานจัดเตรียมเอกสารไว้พร้อมและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานมีการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ



2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการข้าราชการ  
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนก  
ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัย  
ในพื้นที่

ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้าราชการ  
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะในขั้นตอนการเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินของสถานที่ราชการ  
นั้น ประกอบด้วยขั้นตอนที่กำหนดไว้ชัดเจน ทั้งวิธีการยื่น เอกสารที่ต้องเตรียมไป และผู้ที่ต้องเสีย  
ภาษีนั้นกำหนดจากจำนวนโรงเรียน และที่ดินในครอบครอง ไม่ได้กำหนดจากลักษณะส่วนบุคคล  
ของผู้เสียภาษี ดังนั้น ขั้นตอนต่าง ๆ จึงเป็นมาตรฐานตามลำดับขั้นตอน และทุกเพศต้องปฏิบัติไป  
ในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นการที่ประชาชนที่มาใช้บริการจะคิดเห็นต่อคุณภาพที่แตกต่างกันนั้น  
ส่วนใหญ่จึงไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางเพศของบุคคลมากเท่าใดนัก

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้าราชการ  
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการข้าราชการ  
ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีอายุอยู่ในวัยทำงาน มีความคิดที่ค่อนข้าง  
ทันสมัย และมักมีความรู้ในระดับหนึ่ง ติดตามข่าวสารข้อมูล ส่งผลให้สามารถติดต่อสอบถาม  
ข้อมูลจากพนักงานได้เป็นอย่างดีหากไม่เข้าใจ และนำไปสู่การได้รับการบริการที่ตรงกับ  
ความต้องการได้ตามที่คาดหวังไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามัน ได้กล่าวว่า คุณภาพของ  
การบริการนั้นตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ เป็นการประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศ  
ของการบริการ โดยภาพรวม หรืออาจกล่าวได้ว่า คุณภาพของการบริการและความพึงพอใจนั้นเป็น  
ผลลัพธ์ของการประเมินของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับช่องว่างหรือความแตกต่าง  
ระหว่างการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับตามการรับรู้ หากการบริการที่ได้รับ เป็นไป  
ตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่า การบริการนั้น  
มีคุณภาพ

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการข้าราชการ  
โรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของสถิติ เหตุผลอาจเป็นเพราะในขั้นตอนการชำระภาษีนั้น ไม่ว่าจะ  
ประชาชนจะมีสถานภาพอย่างไร ก็ต้องดำเนินการเหมือนกันตามที่กำหนดไว้ ไม่มีการแบ่งแยก

ว่ากลุ่มคน โสคหรือสมรสได้รับการบริการแตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าสถานภาพ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะในการเข้ามาใช้บริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินนั้น ผู้ที่ครอบครองที่ดินหรือโรงเรือนไม่ได้จำกัดว่าต้องมีอาชีพอะไรจึงจะต้องเสียภาษี ดังนั้น ทุกอาชีพจึงต้องมีหน้าที่ชำระภาษีเช่นเดียวกันหมด ตามจำนวน โรงเรือนและที่ดินที่ครอบครอง ขั้นตอนการชำระภาษีเหมือนกัน จึงอาจทำให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะในขั้นตอนการเสียภาษี โรงเรือนและที่ดินของสถานที่ราชการนั้น ประกอบด้วยขั้นตอนที่ค่อนข้างยุ่งยาก ทั้งจากระบบการติดต่อกับหน่วยงานราชการเอง และส่วนของเอกสารที่ต้องเตรียมไปยื่นเพื่อการเสียภาษี และการติดต่อกับสถานที่ราชการนั้นมีความยากลำบากและยืดหยุ่นค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนผู้ใช้บริการเองและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ หรืออาจเป็นเพราะระบบในการดำเนินการที่ยังไม่เทียบเท่ากับส่วนภาคเอกชน ดังนั้น ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จึงมักไม่มีการคาดหวังการบริการที่ดีเลิศจากหน่วยงานราชการ และมักจะคาดหวังการบริการที่ค่อนข้างต่ำอยู่แล้วแม้ว่าจะเป็นคนรวยที่ต้องการการบริการที่คุณภาพสูง ดังนั้น จึงอาจเป็นไปได้ว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ว่าจะมีรายได้ต่อเดือนต่างกัน อาจไม่คาดหวังการบริการที่ดีเลิศ แต่ขอเพียงไม่มีปัญหาในการชำระภาษียกก็เป็นได้

สอดคล้องกับงานวิจัยของจริน อุดมเลิศ (2540, บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการงานทะเบียน ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา

2.6 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะระดับการศึกษานั้นเป็นปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดความคาดหวังของคนได้ คนที่มีการศึกษาสูง มีความรู้ทางทฤษฎีสูง

อาจมีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการศึกษาต่ำกว่า มีมาตรฐานและความคาดหวังการได้รับบริการต่ำกว่า จะเห็นได้จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเห็นว่าคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญาเห็นว่าคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเห็นว่าคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี สูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับแนวคิดของออสแคมป์ (Oskamp, 1977) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็นว่า เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมจะมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียนหน่วยงานที่มีความคิดเห็นเหมือนกัน หรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย และยังสอดคล้องกับแนวคิดของกิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2549, หน้า 12-13) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลว่าระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

2.7 ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 5-10 ปี เห็นว่าคุณภาพการบริการ ต่ำกว่าประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า 10 ปีขึ้นไป เหตุผลอาจเป็นเพราะระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่นั้น แสดงถึงความคุ้นเคยกับสถานที่ ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่นานกว่าย่อมเคยชินกับระบบการบริการของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลมากกว่าเนื่องจากต้องมีการติดต่อราชการบ่อยกว่า นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มักมีความคุ้นเคยกันสูง การปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการที่คุ้นเคยกันอาจมีคุณภาพสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ใช่คนในพื้นที่หรือมีระยะเวลาอาศัยในพื้นที่น้อยกว่า ดังนั้นจึงอาจเป็นไปได้ว่า มาตรฐานในการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงแตกต่างกันได้ สอดคล้องกับแนวคิดของสุมาลี ตานันชัย (2549, หน้า 10-11) ได้สรุปว่า ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น สิ่งแวดล้อม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน

ชุมชน สถานศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน สื่อสารมวลชน ตลอดจนการปะสังสรรค์  
ติดต่อกันระหว่างบุคคล กลุ่มคน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอันดับสุดท้ายคือ  
ด้านความสามารถผู้วิจัยจึงเสนอแนะดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง ควรมีกำหนดนโยบายเกี่ยวกับระบบการประเมิน  
คุณภาพในการบริการ
2. กำหนดให้มีตัวชี้วัดในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่แสดงถึงความสามารถ  
ในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบที่เหมาะสมเฉพาะตำแหน่ง
3. กำหนดให้มีนโยบายการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องเข้ารับ  
การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ปีละ 1 ครั้ง

### ข้อเสนอแนะ เชิงปฏิบัติ

1. จากผลการศึกษาด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ประชาชนเห็นคุณภาพการบริการอันดับ  
สุดท้าย คือ พนักงานและหน่วยงานมีการให้บริการที่ได้มาตรฐานของราชการ  
ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ควรมีการฝึกอบรมการบริการของพนักงานในหน่วยงาน ให้ปฏิบัติงานตามหลักการบริการของ  
หน่วยราชการ และมีระบบการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อนำผล  
การประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการบริการต่อไป
2. จากผลการศึกษาด้านการตอบสนอง พบว่า ประชาชนเห็นคุณภาพการบริการอันดับ  
สุดท้าย คือ พนักงานมีการติดต่อกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การแจ้งกำหนดการชำระภาษี  
ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ควรให้พนักงานมีการแจ้งกำหนดการต่างๆแก่ประชาชนทุกครั้ง โดยอาจมีระบบเสียงตามสาย  
ในชุมชน หรือมีการติดป้ายประกาศในชุมชนหรือหน้าหน่วยงาน อบต.
3. จากผลการศึกษาด้านความสามารถ พบว่า ประชาชนเห็นคุณภาพการบริการอันดับ  
สุดท้าย คือ พนักงานมีการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ  
ผู้วิจัยจึงเสนอแนะ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ควรจัดหาพนักงานต้อนรับเพื่อสอบถามความต้องการของประชาชน รวมถึงมีการติดป้ายแสดง

ขั้นตอนการบริการและตัวอย่างการกรอกเอกสารต่าง ๆ ให้ชัดเจนแก่ประชาชน โดยจัดไว้เป็น  
มุลหพา

4. จากผลการศึกษาด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ประชาชนเห็นคุณภาพการบริการอันดับ  
สุดท้าย คือรูปแบบการให้บริการ ไม่มีระเบียบขั้นตอนมากมายหรือซับซ้อนเกินไป

ผู้วิจัยจึงเสนอแนะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ควรมีรูปแบบการบริการที่กระชับและมีป้ายติดขั้นตอนการบริการให้ประชาชนได้ปฏิบัติตาม  
โดยใช้คำที่ง่ายต่อการเข้าใจ และมีป้ายบอกแต่ละแผนกหรือลำดับขั้นตอนในแต่ละแผนกแต่ละชั้น  
อย่างชัดเจนและสังเกตได้ง่าย

5. จากผลการศึกษาด้านความสุภาพอ่อนโยน พบว่า ประชาชนเห็นคุณภาพการบริการ  
อันดับสุดท้าย คือ พนักงานติดต่อพูดจาสุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทที่ดี

ผู้วิจัยจึงเสนอแนะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ควรมีการฝึกอบรมมารยาทการให้บริการของพนักงาน และมีการประเมินความพึงพอใจจาก  
ประชาชนทุกครั้งที่มาใช้บริการ

6. จากผลการศึกษาด้านการสื่อสาร พบว่า ประชาชนเห็นคุณภาพการบริการอันดับ  
สุดท้าย คือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน

ผู้วิจัยจึงเสนอแนะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ควรมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ตัวหนังสือขนาดใหญ่ และมีพนักงานคอยต้อนรับ  
และบอกขั้นตอนการให้บริการแยกจากพนักงานปฏิบัติงานในส่วนอื่น ๆ

7. จากผลการศึกษาด้านความซื่อสัตย์ พบว่า ประชาชนเห็นคุณภาพการบริการอันดับ  
สุดท้าย คือ มาตรการลงโทษในการเลียงภามีมีความเหมาะสม

ผู้วิจัยจึงเสนอแนะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ควรมีเกณฑ์ในการปรับหรือบทลงโทษที่ชัดเจน และไม่แสดงถึงความลำเอียงในการให้บริการ  
โดยติดบอกประกาศไว้ให้เห็นหรือทำป้ายแสดงบทลงโทษหน้าหน่วยงานหรือในบริเวณชุมชน

8. จากผลการศึกษาด้านความปลอดภัย พบว่า ประชาชนเห็นคุณภาพการบริการอันดับ  
สุดท้าย คือ มีระบบการเก็บรักษาเงินภาษีที่ปลอดภัย สถานที่รับชำระภาษีมีความปลอดภัย

9. จากผลการศึกษาด้านความเข้าใจ พบว่า ประชาชนเห็นคุณภาพการบริการอันดับ  
สุดท้ายคือ สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่าง  
ทันทั่วทั้งที่

ผู้วิจัยจึงเสนอแนะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี  
ควรมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ เช่น มีพนักงานในการให้คำแนะนำแยกตะหากจากหน่วยงานอื่น  
หรือมีระบบคอลเซนเตอร์ในการสอบถามปัญหาได้ตลอดเวลา

9. จากผลการศึกษาด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ พบว่า ประชาชนเห็นคุณภาพการ  
บริการอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดทำป้ายและสื่อเชิญชวนให้ประชาชนชำระภาษีตามกำหนดเวลา

ผู้วิจัยจึงเสนอแนะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดทำป้ายและสื่อเชิญชวนให้ประชาชนชำระภาษีตามกำหนดเวลา โดยอาจมีรางวัลหรือ ส่วนลดเพื่อจูงใจให้ประชาชนเข้ามาเสียภาษีหรือมีของชำร่วยแจกหากมาชำระภาษีตรงตามกำหนด

**ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ**

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องรายละเอียดการให้บริการประชาชนขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในแต่ละแผนก
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน ที่มีชื่อเสียงว่ามีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันอย่างไร
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของภาครัฐ โดยรวมและผลงานที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลได้จัดทำว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่
4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจหลังการใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในรายละเอียดแต่ละด้าน เช่น พนักงาน สถานที่บริการ

## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- กฤษ อินทร โกลเสศ. (2548). นโยบายการแก้ไขปัญหาจราจร: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติ สุทธิสัมพันธ์. (2549). ความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ ศึกษากรณีการนำเข้าทางสำนักงานศุลกากร ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตินันท์ อรรถบพ. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล ประโยชน์ และการบริการในสาขาการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จริน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จุฑาทอง จารุมิตินท. (2548). ระบบภาษีเงินได้นิติบุคคลกับเงินปันผล. สรรพากรสาส์น, 52(1), 73-79.
- จุฑารัตน์ สุภาโอบุญ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชลอ ยศสมบัติ. (2540). การพัฒนารายได้ของท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีโรงเรือนและที่ดินตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475. กรุงเทพฯ: บริพัตร.

- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2546). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของ  
กรมการปกครอง. กรุงเทพฯ: อาสารักษาคินแดน กรมการปกครอง.
- \_\_\_\_\_. (2549). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พินเนสพรีนติ้งเซ็นเตอร์.
- เทพศักดิ์ มุณขรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้  
บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา,  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิคม หิรัญโรจน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงาน  
ที่ดิน กรณีศึกษา จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- นิตยา อุสิตวี. (2548). ทรรศนะของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มต่อการบริการขึ้นแบบ  
ภ.พ.30 ทางอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บรรจบ กาญจกุล. (2533). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
เอกสารประกอบคำสอน.
- บังอร ผงผ่าน. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลกันทรลักษณ์  
จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิเคราะห์และ  
วางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิกุล วัฒนสินธุ์ และสมใจ นกดี. (2541). ความพึงพอใจผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพต่อการบริการ  
ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมืองละเซิงเทรา. ภาคนิพนธ์สาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาสาขารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). การเงินธุรกิจและการภาษีอากร (หน่วยที่ 9-15)  
(พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2548). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (พิมพ์ครั้งที่ 5).  
กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- รุทธ์ สุขสำราญ. (2546). สภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาสถาบัน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏราชนครินทร์.



- วรรดี เกือบทรัพย์. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา*.  
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ,  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วราพรรณ สันทัสนะโชค. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์.
- วาสนา สุขประเสริฐดี. (2547). *ประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขต กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารองค์การ,  
บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- วิรากานต์ ห่วงรักษ์. (2546). *รวมกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เป็นปัจจุบัน ทันสมัย ครบถ้วน สมบูรณ์  
ที่สุดในรอบ 30 ปี*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ 1. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.
- ศศิธร พูลสุข. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตพระนคร*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหาร  
ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2544). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริทธิวิทยพัฒน์.
- สมชาย ศิริสมฤทัย. (2544). *ความสำเร็จของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้บริการประชาชน ในสำนักงาน  
ที่ดิน*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมศักดิ์ อิทธิวรกุล. (2546). *การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
ข้าราชการที่ทำการปกครอง: ศึกษากรณี อำเภอโนนแดง จังหวัดนครราชสีมา*.  
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สรวิษฐ์ แสงอรุณ. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สาโรจ ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา  
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

- สำราญ เกษกุล. (2538). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนอำเภอชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุชาติ โนนสืบเถา. (2542). *ประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุเทพ กาญจนสุข (2539). *ปัญหาการใช้มาตรการศาลกับผู้ค้างภาษีอากร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุมาลี ตานันชัย. (2549). *ความคิดเห็นของพนักงานคุมประพฤติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานคุมประพฤติ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง. (2554). *ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง*. ชลบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง.
- อนุก เรียรดาวาร. (2529). *การคลังรัฐบาล (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อมรนต์ มาลัย. (2546). *ความคิดเห็นของกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีต่อภารกิจในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานระดับสถานีตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Allan, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace*. London: Sage.
- Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy* 76, 169-217.
- Musgrave, R. A. (1984). *Public Finance in Theory and Practice* (4<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oskamp, S. (1977). *Attitudes and Opinions*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- \_\_\_\_\_. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- \_\_\_\_\_. (1991). Understanding customer expectation of service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48.

- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier*. London: Sage.
- Weiner, J. M. (2005). *Formulary apportionment and group taxation in the European Union: Insights from the United States and Canada*. n.p.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี,ซึ่งผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการศึกษาเท่านั้น และขอรับรองว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูล และขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ศึกษาครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

25 ปีหรือต่ำกว่า

26-35 ปี

36-45 ปี

46-55 ปี

มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

## 5. อาชีพ

- เกษตรกร  
 เจ้าของตึกแถว ห้องเช่าเพื่อการค้า  
 ธุรกิจส่วนตัวค้าขาย  
 เจ้าของห้องเช่า ห้องแถวเช่าพักอาศัย  
 เจ้าของโรงงานการผลิต  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 15,000 บาท  
 15,001-20,000 บาท  
 20,001-25,000 บาท  
 25,001-30,000 บาท  
 30,001 บาทขึ้นไป

## 7. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

- ต่ำกว่า 5 ปี  
 5-10 ปี  
 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี**

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

คุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย ค่อนข้าง มาก (3)	เห็นด้วย ค่อนข้าง น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
ความเชื่อถือได้				
1. พนักงานมีความสามารถในการบริการอย่างตรงไปตรงมา และถูกต้อง				
2. พนักงานและหน่วยงานมีการ ให้บริการที่ได้มาตรฐานของ ราชการ				
3. พนักงานมีการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว				

คุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ..	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย ค่อนข้าง มาก (3)	เห็นด้วย ค่อนข้าง น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
4. พนักงานมีจิตใจรักบริการ ให้บริการมีคุณภาพอย่าง สม่ำเสมอ				
5. พนักงานสามารถตอบข้อซักถามจากประชาชนได้อย่าง ชัดเจน				
<b>การตอบสนอง</b>				
1. พนักงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือ ความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี				
2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ				
3. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา เช่น ช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาราชการ				
4. พนักงานมีการติดต่อกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การแจ้งกำหนดการชำระภาษี				
5. พนักงานปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการเป็นอย่างดี				
<b>ความสามารถ</b>				
1. พนักงานมีความรู้ในเรื่องภาษี และสามารถให้คำแนะนำที่ เป็นประโยชน์ได้				
2. พนักงานจัดเตรียมเอกสารไว้พร้อมและเพียงพอสำหรับ การปฏิบัติงาน				
3. พนักงานมีการแนะนำในการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ ต่าง ๆ				
4. พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจนกับ ประชาชนที่มารับบริการ				
5. พนักงานมีความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว				

คุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย ค่อนข้าง มาก (3)	เห็นด้วย ค่อนข้าง น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
<b>การเข้าถึงบริการ</b>				
1. รูปแบบการให้บริการ ไม่มีระเบียบขั้นตอนมากจนยากหรือซับซ้อนเกินไป				
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ				
3. พนักงานอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้ตลอดเวลา				
4. ขั้นตอนการให้บริการมีช่วงเวลารอคอยเหมาะสม				
<b>ความสุภาพอ่อนโยน</b>				
1. พนักงานติดต่อพูดจาสุภาพอ่อนน้อม มีมารยาทที่ดี				
2. พนักงานมีความนับถือในตัวผู้รับบริการ				
3. พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย				
4. มีพนักงานต้อนรับ คอยให้คำแนะนำเรื่องการบริหารต่าง ๆ				
5. พนักงานต้อนรับด้วยรอยยิ้มและความเป็นกันเอง				
<b>การสื่อสาร</b>				
1. พนักงานมีการประสานงานเป็นอย่างดี สื่อสารเข้าใจง่าย				
2. รับฟังความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมในเรื่องต่าง ๆ				
3. มีพนักงานรับผิดชอบงานหน้าที่ต่างๆชัดเจน				
4. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน				
5. การให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย				
<b>ความซื่อสัตย์</b>				
1. พนักงานมีการคิดเบี่ยงปรับในการชำระภาษีล่าช้าเหมาะสม				
2. มาตรการลงโทษในการเลี่ยงภาษีมีความเหมาะสม				
3. พนักงานปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอย่างเคร่งครัด				
4. คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง ไม่มีข้อผิดพลาด				



คุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย ค่อนข้าง มาก (3)	เห็นด้วย ค่อนข้าง น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
<b>ความปลอดภัย</b>				
1. มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์				
2. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในและภายนอก เช่น ที่จอดรถ				
3. มีระบบการเก็บรักษาเงินภาษีที่ปลอดภัย สถานที่รับชำระภาษีมีความปลอดภัย				
<b>ความเข้าใจ</b>				
1. สามารถจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการได้				
2. สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างทันทั่วถึง				
3. สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น การลืมนเอกสารสำคัญ				
4. การให้คำแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ				
<b>การสร้างสิ่งจำเป็นที่ต้องได้</b>				
1. มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนในการชำระภาษีแต่ละประเภทชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ				
2. มีการจัดทำป้ายและสื่อเชิญชวนให้ประชาชนชำระภาษีตามกำหนดเวลา				
3. สถานที่ในการรับชำระภาษีเป็นสัดส่วนและสะดวกสบาย				
4. ขั้นตอนในการรับชำระภาษีไม่ซับซ้อน มีการเรียงลำดับคิว				
5. ที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง				

ขอขอบพระคุณในการอนุเคราะห์ของท่าน