

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู¹

SATISFACTION OF PEOPLE ON SERVICE OF STORETHE TAX OF BANKHAM
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION AMPHOE MEUANG
NONGBUALAMPHU

วรศรา สารตราคร²

Warissara Sartsakron

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 360 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) และสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ศึกษาเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 เพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 ส่วนใหญ่อายุ 20 – 39 ปี จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.10 แต่ก็มีประชาชนถึงร้อยละ 16.30 ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทและเอก และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.50

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) มีเพียงข้อที่ 14 เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้ม อ้าใจดีที่สุดในขณะที่ท่านมาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$)

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, ภาษี, การบริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม

¹ บทความวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรี วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

² นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Email : warissaradior@mail.com

“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู”

ABSTRACT

This objective is to examine the level of the citizen' satisfaction with the tax collection service at Ban Kham Subdistrict Administrative Organization, Ban Kham Subdistrict, MuangNong Bua Lampoo District, Nong Bua Lampoo Province. The data are collected from the public section at Ban Kham Subdistrict Administrative Organization, Ban Kham Subdistrict, MuangNong Bua Lampoo District, Nong Bua Lampoo Province. 360 subjects are selected with Stratified Random Sampling. The instrument used to collect the data in this study is a survey. The data are analyzed with Descriptive statistics and Inferential Statistics.

The results show that the subjects at random are made up of 160 of male subjects or 41.60%, and 225 female subjects or 58.40%. Most subjects are at the age range between 20 and 39 years with the total number of 262 individuals or 68.10%. The majority of the subjects have a bachelor's degree with the total number of 196 individuals or 50.10%. 16.30% of the subjects have a master's degree or a doctorate degree. The monthly income among the subjects or 47.50 percent% is between 5,001 and 10,000 baht.

The satisfaction of the public towards the service at Ban Kham Subdistrict Administrative Organization, Ban Kham Subdistrict, MuangNong Bua Lampoo District, Nong Bua Lampoo Province, is at a high level. Only the topic 14 indicating the staff's service attitudes has the medium level of satisfaction. The public's satisfaction towards the service at Ban Kham Subdistrict Administrative Organization, Ban Kham Subdistrict, MuangNong Bua Lampoo District, Nong Bua Lampoo Province, can be classified by gender, age, education, occupation and income. The results found that there is no difference in the level of satisfaction among the subjects with different genders and incomes. However, the level of satisfaction is different among the subjects with different ages, education and occupations. The satisfaction of the service at Ban Kham Subdistrict Administrative Organization has statistical significance at 0.05.

Keywords : Satisfaction of people, Tax, Service, Bamkham Subdistrict Administrative

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่างๆ มีอำนาจในการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น กิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแลได้แก่ ระบบสาธารณสุขโรค การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม การดูแลชีวิตทรัพย์สิน การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนกิจการใหญ่ ๆ 2 อย่างที่รัฐบาลกลางควบคุมไว้เด็ดขาดก็คือ การทหาร และการต่างประเทศ ขอบเขตของการดูแลกิจการในท้องถิ่นแต่ละประเทศต่างกันไปในรายละเอียดตามลักษณะเฉพาะของแต่ละประเทศ แต่ส่วนที่เหมือนกันและมีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือ รัฐบาลกลางมิได้รวมศูนย์อำนาจการดูแลกิจการแทบทุกอย่างไว้ที่ตัวเอง แต่ปล่อยให้ท้องถิ่นมี

บทบาทและอำนาจในการกำหนดลักษณะต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน ในแง่การจัดการบริหารประเทศดังกล่าวก็นับว่าเป็นสิ่งที่มีเหตุผล ทั้งนี้ เพราะประเทศหนึ่ง ๆ มีชุมชนมากมายรวมกัน มีอาณาบริเวณกว้างใหญ่ มีประชากรจำนวนมาก และแต่ละชุมชนก็มีปัญหาต่าง ๆ มากมายแตกต่างกัน ยากนักที่คนในท้องถิ่นอื่นจะเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และสามารถจัดเวลาไปดูแลและแก้ไขกิจการทุกอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาระดับท้องถิ่นจึงมีคุณประโยชน์สำคัญอย่างน้อย 5 ด้านคือ

1. แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
2. ทำให้ปัญหาในแต่ละท้องถิ่นได้รับการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ

3. ส่งเสริมให้คนแต่ละท้องถิ่นได้แสดงความสามารถพัฒนาบทบาทตนเองในการดูแลรับผิดชอบท้องถิ่นของตน

4. เป็นพื้นฐานสำคัญของคนในท้องถิ่นในการก้าวขึ้นไปดูแลแก้ไขปัญหาในระดับชาติ

5. เสริมสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้แก่ชุมชนและทั้งประเทศ เนื่องจากปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไข สังคมมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีคุณภาพและมีบทบาทในการจัดการดูแลสังคมของตนเอง (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2535 : 60 - 61)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบหนึ่งขององค์กรปกครองท้องถิ่น และเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนในระดับรากฐานมากที่สุด ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่น ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และได้รับเงินจัดสรรจากส่วนราชการอื่น เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล และแหล่งเงินกู้จากสถาบันการเงิน ในการบริหารงานและดำเนินงานตามหน้าที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ฐานะทางด้านการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการบริหารงาน ตลอดระยะที่ผ่านมา รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่เพียงพอกับรายจ่าย เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่ชำระภาษี ความด้อยประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมการจัดสรรรายได้จากส่วนกลางไม่เหมาะสม และข้อจำกัดของแหล่งรายได้ จึงมีความพยายามทุกวิถีทาง ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและเพิ่มรายได้ประเภทต่าง ๆ ให้แก่ท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะพัฒนาขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการสาธารณะและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2552: 45)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม ตั้งอยู่ที่ 124 หมู่ที่ 3 บ้านโนนคูณ ตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยมีเนื้อที่ประมาณ 58 ตารางกิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 34,989 ไร่ ประกอบด้วย 14 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 9,733 คน (กรมการปกครอง, 2556) มีผู้ที่ต้องชำระภาษีจำนวน 3,098 คน จากทั้งหมด 14 หมู่บ้าน จากสถิติการเสียภาษีปีที่ผ่านมาพบว่า ปี 2555 จำนวนผู้เข้าข่ายเสียภาษีจำนวน 3,539 คน แต่จำนวนรายได้ชำระภาษีจริง 3,524 คน

ปี 2556 จำนวนผู้เข้าข่ายเสียภาษีจำนวน 3,098 คน แต่จำนวนรายได้ชำระภาษีจริง 2,504 คน จากสถิติจำนวนคนที่เสียภาษีจริง มีจำนวนน้อยกว่าผู้ที่เข้าข่ายเสียภาษี ซึ่งทำให้รายได้จากการชำระภาษีมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนเงินที่เข้าข่ายชำระภาษีตามข้อบัญญัติ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามขาดรายได้เพื่อมาพัฒนา ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามมีการปรับปรุงการให้บริการในการจัดเก็บภาษีเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการชำระภาษี เช่น การปรับปรุงสถานที่ การติดป้ายประชาสัมพันธ์ และการให้บริการเก็บภาษีตามหมู่บ้าน เป็นต้น ในการดำเนินงานดังกล่าวยังไม่มีการศึกษาว่า ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับใด และมีอะไรบ้างที่ควรปรับปรุง หรือมีข้อเสนอแนะใดบ้างที่ผู้ชำระภาษีต้องการให้มีการพัฒนา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีมากขึ้น

ดังนั้น จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อที่จะนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน

“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู”

ตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

2. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของประเทศบาลตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ให้ประชาชนผู้ชำระภาษีเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอาจเป็นแนวทางในการจัดเก็บภาษีของประเทศบาล หรือหน่วยงานอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

ภาษี หมายถึง ภาษีที่เทศบาลตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ให้บริการจัดเก็บตามที่กฎหมายบัญญัติที่ประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้ายและภาษีบำรุงท้องที่

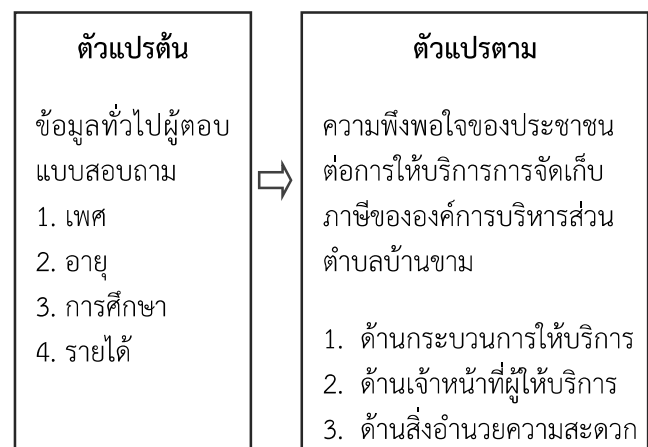
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี หมายถึง การที่ประชาชนที่ต้องชำระภาษีแก่เทศบาลตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู มีความรู้สึกที่ดี ประทับใจในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละท้ายมีความหมาย ดังนี้

1. **ด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ แบบฟอร์มง่ายต่อการกรอก ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน งานที่มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การบริการในการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรม การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใส และความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ

2. **ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มมีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะอ่อนหวาน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์ม เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีความสุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยของระบบการให้บริการ และความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการในแผนกนี้

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอคอย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวมคุณภาพ ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ความชัดเจนเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคาร ที่ทำการ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีการถ่ายเทอากาศดี ไม่ร้อนอบอ้าว มีหนังสืออ่านเล่นให้อ่าน ขณะรอรับบริการ มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ และการนำคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำหรับการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้
อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมือง
หนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 9,733 คน
(กรมการปกครอง, 2556)

1.2 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้
อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอ
เมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู สุ่มตัวอย่างโดยใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random
Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เทศบาลบ้านขาม
อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย
14 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านขาม
- หมู่ที่ 2 บ้านธาตุหาญเทวี
- หมู่ที่ 3 บ้านโนนคูณ
- หมู่ที่ 4 บ้านหิน
- หมู่ที่ 5 บ้านซ้องไ้
- หมู่ที่ 6 บ้านค้อ
- หมู่ที่ 7 บ้านดอนนาดี
- หมู่ที่ 8 บ้านโคกกุ้ง
- หมู่ที่ 9 บ้านโนนหวาน
- หมู่ที่ 10 บ้านศรีมงคล
- หมู่ที่ 11 บ้านซ้องไ้
- หมู่ที่ 12 บ้านโคกกุ้งใต้
- หมู่ที่ 13 บ้านธาตุใหม่พัฒนา
- หมู่ที่ 14 บ้านขามใหม่

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัด
หนองบัวลำภู ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย

- 3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา
รายได้ต่อเดือน

4.2 ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู ทั้ง
3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู
จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งมี 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู
จังหวัดหนองบัวลำภู กำหนดตัวเลือกไว้ 5 ระดับ คือ มาก
ที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยกำหนดการ
ตอบและการให้น้ำหนัก ดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ
ความพึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ 5

มาก หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ
ความพึงพอใจมาก ค่าคะแนนเท่ากับ 4

ปานกลาง หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ
ความพึงพอใจปานกลาง ค่าคะแนนเท่ากับ 3

น้อย หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ
ความพึงพอใจน้อย ค่าคะแนนเท่ากับ 2

น้อยที่สุด หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ
ความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ 1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม
เกี่ยวกับการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัด
หนองบัวลำภู

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ผู้ศึกษาดำเนินการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จาก
หนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ
ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และการจัดเก็บภาษีอากร
เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู”

ขั้นที่ 2 สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการที่จะศึกษา

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอแนะกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำไปปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์

ขั้นที่ 4 ทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้เสนอแนะ

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ซึ่งประเมินด้วยเทคนิค IOC (Index of Item Objective congruence) แต่ละข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ที่เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ขั้นที่ 7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วมาทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน แล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach'alpha coefficient) ได้เท่ากับ 0.921

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยจึงลงพื้นที่เพื่อทำการสัมภาษณ์ เริ่มตั้งแต่ การแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษา และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นจริงที่สุด

3. เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเตรียมการประมวลผลข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test (Independent Sample t-test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of significance) ที่ 0.05

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตาม อายุ การศึกษา เพศ อาชีพ และรายได้ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One – way Anova) ถ้าพบว่าแตกต่างกันทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 385 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติ

พรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ผลการศึกษา พบว่า

ประชาชนที่สุ่มมาเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 เพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 ประชาชนส่วนใหญ่อายุ 20 – 39 ปี จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.10 แต่ก็มีประชาชนถึงร้อยละ 16.30 ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทและเอก และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.50

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภูอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) มีเพียงข้อที่ 14 เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าตาอึดอัดมีอึดอัดที่ยึดในขณะที่มาใช้บริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$)

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามไม่แตกต่างกัน มีเพียงประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพต่างกัน ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ การจัดเก็บภาษี	เพศ				t	sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการค้นหา ปัญหา	3.66	0.42	3.62	0.54	0.81	0.42
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	3.62	0.42	3.57	0.46	1.19	0.235
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	0.49	3.59	0.53	1.82	0.07
ภาพรวม	3.65	0.53	3.59	0.41	1.420	0.157

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.86	4	0.71	4.95	0.001*
ภายในกลุ่ม	54.67	380	0.14		
รวม	57.53	384			

จากตารางที่ 2 พบว่าแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

อายุ	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 – 59 ปี	60 ปีขึ้นไป
20 – 29 ปี	-	0.06	0.16*	0.12*	0.15
30 – 39 ปี	0.06	-	0.23*	0.06	0.22*
40 – 49 ปี	0.16*	0.23*	-	0.29*	0.01
50 – 59 ปี	0.12	0.06	0.29	-	0.28
60 ปีขึ้นไป	0.15	0.22*	0.01	0.28*	-

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.18	3	0.39	2.66	0.048*
ภายในกลุ่ม	56.35	380	0.15		
รวม	57.53	383			

จากตารางที่ 4 พบว่าแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ตารางที่ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	0.08	0.18*	0.14
ปริญญาตรี	0.08	-	0.10	0.06
ปริญญาโท	0.18	0.10	-	0.04
ปริญญาเอก	0.14	0.06	0.04	-

“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู”

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.66	4	0.42	2.82	0.025*
ภายในกลุ่ม	55.86	379	0.15		
รวม	57.53	383			

จากตารางที่ 6 พบว่าแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ตารางที่ 7 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

อาชีพ	เกษตรกร	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานเอกชน	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
เกษตรกร	-	0.07	0.08	0.13*	0.14*
รับจ้าง	0.12	-	0.07	0.07	0.11
ธุรกิจส่วนตัว	0.08	0.02	-	0.05	0.09
พนักงานเอกชน	0.13*	0.07	0.05	-	0.04
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0.17*	0.11	0.09	0.04	-

ตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.03	3	0.34	2.32	0.75
ภายในกลุ่ม	56.49	381	0.15		
รวม	57.53	384			

จากตารางพบว่าประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ผู้ศึกษานำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการอย่างคล่องตัว มีการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชนทั้งในด้านกระบวนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามอำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภูอยู่ในระดับมาก มีเพียงข้อที่ 14 เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าต้ายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยที่ดีในขณะที่ท่านมาใช้บริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการมีจำนวนมาก อาจทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเหนื่อยล้า อาจทำให้ใบหน้าไม่ยิ้มแย้มเท่าที่ควร

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ จรรยา จันทรเตี้ย (2553 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอมืองรัตน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอมืองรัตน จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการชำระภาษีในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนที่มีเพศ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ จรรยา จันทรเตี้ย (2553 : บทคัดย่อ) มีเพียงประชาชนที่มีอายุการศึกษา และอาชีพต่างกัน ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขามแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เกศยา ปลายไม้ (2553: บทคัดย่อ)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านขาม อำเภอมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ดังนี้

1. ควรลดขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วมากขึ้น

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีหน้าตาอิมยิ้มแจ่มใส มีความสุภาพต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเสียภาษีและให้ความรู้ให้เพียงพอและหลากหลาย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้า

ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อจะได้ทราบภาพรวมทั้งหมดของอำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง, กรม. คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรียนการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง, 2547.
- เกศยา ปลายไม้. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สภะบัวอำเภอบุพมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิญญูชน, 2546.
- กรมการปกครอง. สำนักบริหารการทะเบียน, 2556.
- จรรยา จันทร์ดี. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สภะบัวอำเภอบุพมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2539.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น : อีกหนึ่งมิติของอารยธรรมโลก. กรุงเทพฯ : โครงการจัดพิมพ์คบไฟ, 2550.
- นารี นันตติกุล. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษีโดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม.

- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์นการพิมพ์, 2535.ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- ศุภรัตน์ ควัฒน์กุล. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีอากร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547.
- ศุภลักษณ์ พินิจกุล. คำอธิบายกฎหมายการคลังและภาษีอากร. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2542.
- อนันต์ โคตรมั่นคง. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2552. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2533.
- Herzberg, Frederick and others. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Willey and Son.
- Maslow, Abraham H. (1960). *Human Relation in Management*. Cincinnati : South Western Publishing Company.
- Porter, Lyman W. and Lawler, Edward. (1967). "The Effect of Performance on Job Satisfaction." *Industrial Relation*. Vol. 7.
- Robson, William A. *Local Government, in encyclopaedia of Social Science* Vol. Z. New York : Macmillan, 1953.
- Vroom, V.H. *Work and Motivation*. New York : Van Nostrand. Bangkok : Kurusaphaladphrao Press, 1967.