



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

People's Opinions towards Public Revenues Collection Services at Samet Sub-district  
Administration Organization of Mueang District, Buri Ram Province

นามผู้วิจัย นางสาวศิริลักษณ์ อักษรแก้ว

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

( อาจารย์ภัทรดา ชัยรัตน์, ร.ค. )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉวีฉวี บุนนาค, Dr.rer.soc. )

หัวหน้าภาควิชา

( รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ ชาบุญศิลป์, Ph.D. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด  
อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

People's Opinions towards Public Revenues Collection Services at Samet Sub-district  
Administration Organization of Mueang District, Buri Ram Province

โดย

นางสาวศิริลักษณ์ อักษรแก้ว

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สิริลักษณ์ อักษรแก้ว 2557: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์ภริดา ชัยรัตน์, ร.ด. 117 หน้า

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ เพื่อศึกษาระดับความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้ใช้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน

ลายมือชื่อนิติกร

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Sirilux Aksornkaew 2014: People's Opinions towards Public Revenues Collection Services at Samet Sub-district Administration Organization of Mueang District, Buri Ram Province. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Miss Pirada Chairatana, Ph.D. 117 pages.

The objectives of this research were to study the people's opinions towards public revenues collection services, to study the people's knowledge of public revenues collection services, compare the that people's opinions towards public revenues collection services at Samet Sub-district Administration Organization of Mueang District, Buri Ram Province according to their personal factors and, and compare the that knowledge of public revenues collection services according to their personal factors. The sample composed 388 people's of public revenues collection services at Samet Sub-district Administration Organization of Mueang District, Buri Ram Province. The data were collected by questionnaires and analyzed by statistical software. The statistical tools used were percentage, mean, standard deviation, t-test, and One Way ANOVA. The level of statistical significance was set at 0.05.

The results of this research found that the people's opinions towards public revenues collection services at Samet Sub-district Administration Organization of Mueang District, Buri Ram Province was at high level and people's knowledge of public revenues collection services as well. The hypothesis testing revealed that people's with different personal factors did not have the difference that opinions towards public revenues collection services at Samet Sub-district Administration Organization of Mueang District, Buri Ram Province and people's with different personal factors did not have the difference that knowledge of public revenues collection services.

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ ดร.ภริดา ชัยรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวิณี บุนนาค อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งบุคคลใกล้ชิดที่ให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาแก่ผู้วิจัย และเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้การส่งเสริม สนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ติดลอคมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ด้านวิชาการต่างๆ รวมทั้งบิดา มารดาที่สนับสนุนส่งเสริมการเรียนและการวิจัยมาโดยตลอด และหวังว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะมีประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

สิริลักษณ์ อักษรแก้ว

พฤษภาคม 2557

## สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	26
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้	31
แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่นไทย	34
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	38
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	42
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	49
กรอบแนวคิดการวิจัย	49
สมมติฐานในการวิจัย	51
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
การสุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	60
ผลการวิจัย	60
ข้อวิจารณ์	75
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการวิจัย	86
ข้อเสนอแนะ	89
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	92
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	100
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	106
ภาคผนวก ค นโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด	109
ภาคผนวก ง ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด	114
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	117

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบแหล่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั่วไปกับแหล่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด	45
2	ประเด็นในการศึกษาแนวคิดการให้บริการของสุขสันต์ อินทชัย (2547)	50
3	จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	61
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้	63
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน	65
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	66
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

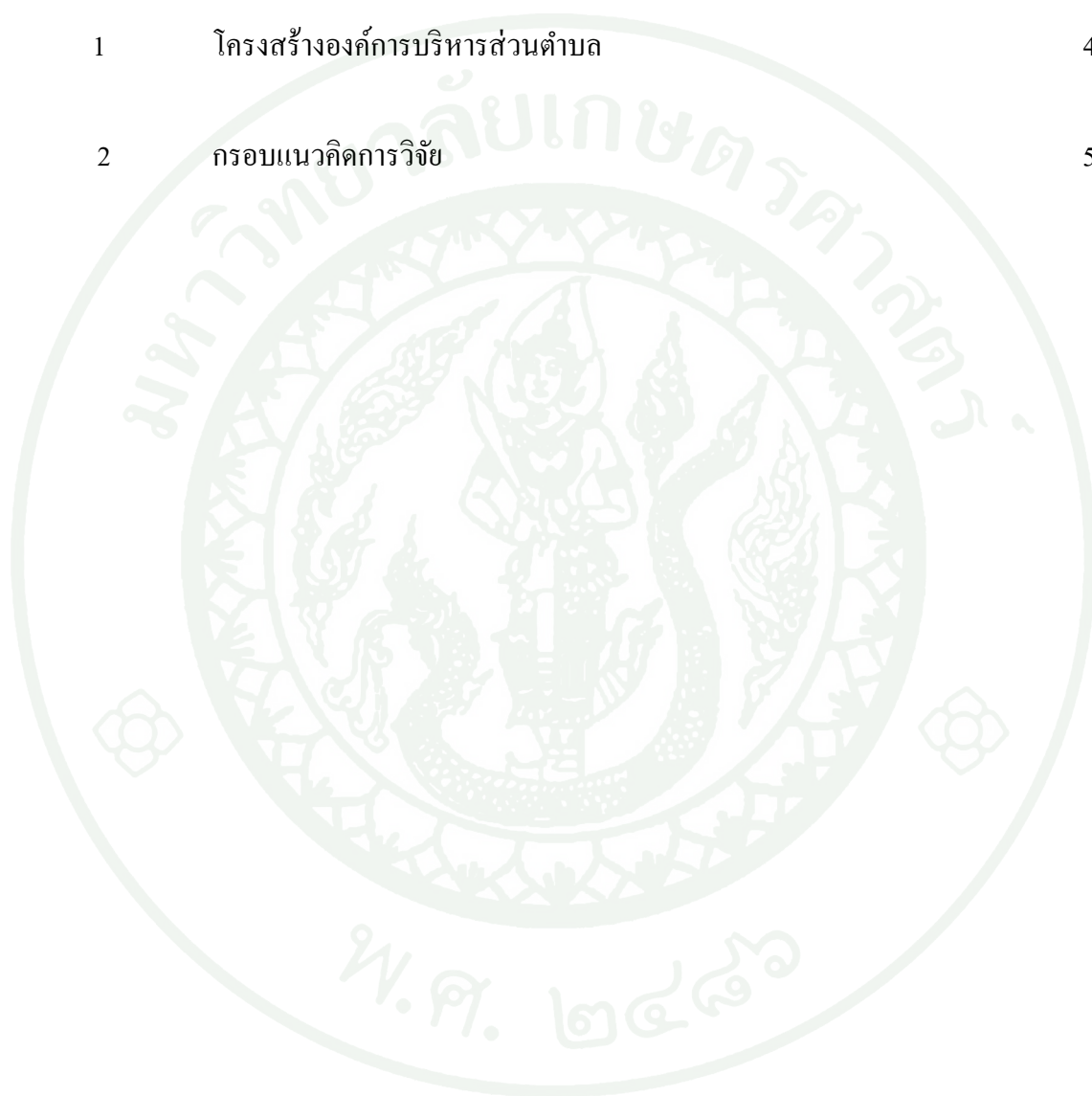
ตารางที่		หน้า
9	เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ โดยรวม	70
10	เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ โดยรวม	71
11	เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม	71
12	เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม	72
13	เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม	72
14	เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามเพศ โดยรวม	73
15	เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอายุ โดยรวม	73
16	เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม	74
17	เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม	74

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน โดยรวม	75
19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล เสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน	88
20	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน	88
<b>ตารางผนวกที่</b>		
1	ค่าสัมประสิทธิ์ของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความรู้ เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ (ส่วนที่ 2)	107
2	ค่าสัมประสิทธิ์ของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ (ส่วนที่ 3)	108
3	เปรียบเทียบยอดรายได้ที่จัดเก็บปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 (งวดตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2553 ถึงวันที่ 30 ตุลาคม 2554)	115
4	ลูกหนี้ค้างชำระประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554	116

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล	40
2	กรอบแนวคิดการวิจัย	51



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดด้านการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 รวม 10 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 281 จนถึง 290 สรุปได้ว่า รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารราชการ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้ มีรายจ่าย มีการบริหารและมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้ข้อบังคับแห่งกฎหมาย และมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องทำในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก จัดให้มีการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

การที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่และมีภารกิจที่ต้องดำเนินการมากมาย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นต้องมีแหล่งรายได้ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน

ขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 6 พ.ศ.2552 ดังนี้ รายได้จากภาษีอากร คือ ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และอากรฆ่าสัตว์ รายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการเล่นการพนัน ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ นอกจากนี้ ยังมีรายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง แหล่งเงินกู้ต่างๆ และจากงบประมาณที่รัฐบาลจัดสรรมาให้ในทุกๆ ปี แต่รายได้ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย ซึ่งเป็นรายได้ที่จัดเก็บเองและเป็นงานบริการอย่างหนึ่งที่ต้องติดต่อสื่อสารกับประชาชนในเขตตำบลเสมอมา ในการจัดเก็บภาษีที่ผ่านมาในอดีตพบว่ายังไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการเท่าที่ควร โดยการเปรียบเทียบระหว่างรายรับภาษีจากงบดุล ปี 2554 และแผนการประมาณการรายรับภาษี ปี 2554 พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด ได้ประมาณการรายรับไว้ 37,017,840.- บาท รายรับจริงในภาพรวม ณ วันที่ 30 กันยายน 2554 เท่ากับ 40,740,939.03 บาท ซึ่งสูงกว่าประมาณการรายรับที่ตั้งไว้คิดเป็น 3,723,099.03 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 10.06 แต่จากรายงานการตรวจสอบในรายละเอียด พบว่า มีรายรับจริงที่ต่ำกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ ได้แก่ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาตต่างๆ ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคารและเงินอุดหนุนทั่วไป ซึ่งสาเหตุอาจมาจากการจ่ายขาดเงินสะสมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ส่งผลให้ยอดเงินฝากธนาคารลดลง และเนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลประสบปัญหาด้านการคลัง จึงได้ปรับลดงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยรัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นน้อยลง (ตารางผนวกที่ 3) นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด ยังมียอดลูกหนี้ภาษีค้างชำระ จำนวน 14,098.- บาท โดยแบ่งเป็นภาษีโรงเรือนและที่ดิน 7,600.- บาท ภาษีบำรุงท้องที่ 4,599.- บาท และภาษีป้าย 1,720.- บาท (ตารางผนวกที่ 4) จากปัญหาการจัดเก็บรายได้ที่จัดเก็บได้ต่ำกว่าที่ประมาณการไว้ และจำนวนลูกหนี้ค้างชำระที่มีมากถึงร้อยละ 96.30 ดังกล่าวข้างต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการจัดเก็บรายได้ดังกล่าว ในประเด็นและรายละเอียดต่างๆ ให้มากขึ้น รวมถึงหาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการในด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งศึกษาจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 12,572 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2555)

## นิยามศัพท์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เข้าใจความหมายศัพท์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

**การให้บริการจัดเก็บรายได้** หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการจัดเก็บภาษีต่างๆ จากประชาชน ไม่ว่าจะเป็นภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

**องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

**ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้** หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมในขั้นตอนการให้บริการ
2. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ รวมถึงการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน
3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง สถานที่จอดรถ ความสะอาด บรรยากาศ และความเป็นระเบียบเรียบร้อย

**ปัจจัยส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

1. **เพศ** หมายถึง สถานภาพที่ได้รับมาแต่กำเนิด จำแนกเป็นเพศชายและเพศหญิง
2. **อายุ** หมายถึง จำนวนปีที่ผู้ตอบแบบสอบถามดำรงชีวิตอยู่ นับตั้งแต่ปีเกิดจนกระทั่งปัจจุบันที่ตอบแบบสอบถาม
3. **ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับตามระบบการศึกษา จำแนกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

กลุ่มที่ 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

กลุ่มที่ 3 อนุปริญญา/ปวส.

กลุ่มที่ 4 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

กลุ่มที่ 5 ปริญญาโท

กลุ่มที่ 6 ปริญญาเอก

4. อาชีพ หมายถึง ประเภทหรือชนิดของงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำเป็นประจำ เพื่อการดำรงชีพ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มที่ 2 พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

กลุ่มที่ 3 อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย

กลุ่มที่ 4 นักเรียน/นักศึกษา

กลุ่มที่ 5 เกษตรกร

กลุ่มที่ 6 อื่นๆ

5. รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายรับต่อเดือนที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้จากการประกอบอาชีพ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่า 5,001 บาท

กลุ่มที่ 2 5,001 – 7,500 บาท

กลุ่มที่ 3 7,501 – 10,000 บาท

กลุ่มที่ 4 มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์” ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสารเกี่ยวกับแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
5. แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่นไทย
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล
7. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งได้มีนักวิชาการให้ความหมาย และนิยามของความคิดเห็นไว้หลายท่าน ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนมีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

กฤษณี มหาวิรุฬห์ (2531: 37-38) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือเหตุผลสนับสนุนปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งเกิดขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

พจนานุกรมชมเดือน (2540: 190) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นในตัวบุคคลมาจากการได้พบเห็น  
คุ้นเคยได้ยินหรือได้ฟัง

พจนานุกรมจิตวิทยาและจิตวิทยาวิเคราะห์ได้อธิบายความหมายของความคิดเห็นไว้  
3 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่มีคนยึดถือ โดยปราศจากการพิจารณาด้วยอารมณ์ หรือ  
ความต้องการ และสามารถกลับมาทบทวนใหม่ ถ้าหากมีหลักฐานยืนยันที่น่าเชื่อถือ ความคิดเห็นเป็น  
การแสดงออกด้วยท่าทางตามสภาพแวดล้อมในขณะนั้นๆ มีความเป็นตัวเองน้อยที่สุดความคิดเห็นได้  
แยกตัวออกมาจากทัศนคติ ความคิดเห็นส่วนมากเป็นการแสดงออกของความต้องการส่วนตัวบุคคล  
มากกว่าที่จะเป็นความเชื่อถือของคนทั่วไป แต่ไม่ว่าจะเป็นอิทธิพลของสิ่งเร้า หรือด้วยตนเอง ความ  
คิดเห็นก็เป็นการกล่าวถึงเรื่องราวที่นำไปสู่ความรู้และสามารถวัดเกี่ยวกับความเป็นจริงได้

2. ความคิดเห็นมีความหมายในตัวเองเป็นคำพูดทั่วไปที่อาจจะคำนึงถึง หรือไม่คำนึงถึง  
ความถูกต้องก็ได้

3. ความคิดเห็นมีความหมายคล้ายกับทัศนคติ ความคิดเห็นมักจะไม่ได้แสดงออกให้เห็นถึง  
ทัศนคติ และทัศนคติมักจะใช้แทนกันได้โดยทั่วไป ความคิดเห็นใช้กับงานที่ต้องใช้สมอง ทัศนคติ  
ใช้เกี่ยวกับการวัดประเมินค่า

ลักษณะ ออสวัลด์ (2541: 11) อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความรู้ลึก  
ที่แท้จริงแต่ตั้งอยู่ที่ใจ ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะเป็นเรื่องจริงตามที่คาดไว้

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542: 8) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ  
ทัศนคติการวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติ  
และข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และ  
สภาพแวดล้อมต่างๆ การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

ชยากร เทศะบำรุง (2544: 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง  
โดยเฉพาะความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยม โดยเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับจิตลักษณะ  
ของบุคคลหรือสังคม ค่านิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้างๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

พระราชบัญญัติ (2544: 8) อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความเชื่อ ความรู้สึก ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเป็นความชอบ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความคิดเห็นว่าจะมีความคิดเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ประหัต คงเจริญ (2545: 36) ให้นิยามว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความคิด หรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นการพูดหรือเขียนที่มีลักษณะของการ ตีความหรือลงมติโดยอาศัยประสบการณ์ ความรู้สึกและสภาพแวดล้อมต่างๆ ว่ามีความเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 231) ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion) หมายถึง

1. สิ่งที่มีอยู่ในใจหรือความรู้ที่เกิดขึ้นในใจอาจจะก่อให้เกิดการแสวงหาความรู้ต่อไป เช่น เครื่องบินเกิดขึ้นได้ เพราะความคิดของมนุษย์สติปัญญาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างถูกต้องและสมควร เช่น คนทำลายของสาธารณะ เป็นพวกไม่มีความคิด

2. ข้อวินิจฉัยหรือความเชื่อที่แสดงออกมาตามที่ได้เห็นได้รับรู้หรือได้คิด เช่น ฉันมีความเห็นว่านักมวยไทยจะเป็นฝ่ายชนะ ผมมีความเห็นว่าเขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น

ปิยาณี เหล่ากาวิ (2547: 6 – 7) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็น ดังนี้

1. เป็นความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันได้อย่างแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกอย่างไรแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริง แต่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผลหรือเป็นความน่าจะเป็นของความคิดเห็น เฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ

2. การประเมินผลหรือความรู้สึกหรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่างๆ

3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระ ซึ่งทำให้เกิดความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

4. หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำในการตัดสินใจหรือพิจารณาตัดสินสิ่งต่างๆ โดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละกรณี

เรื่องเวทย์ แสงรัตนา (2547: 29) อธิบายว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

Faichild (1995: 8 อ้างใน พนารัตน์ พวงบุญปลูก, 2542: 11) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. การวินิจฉัยที่ยึดถือได้ว่าเป็นความจริงตามกระบวนการทางสมอง โดยไม่ต้องมีการพิสูจน์และยืนยันโดยหลักฐาน
2. เป็นการประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เช่น การประเมินค่าเกี่ยวกับนโยบายว่ามีความเหมาะสมหรือไม่
3. เป็นคำแถลงของผู้เชี่ยวชาญในประเด็นปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

จากการให้ความหมายของความคิดเห็นของท่านทั้งหลาย ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความคิดเห็น กล่าวคือ ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ประสบในสังคม โดยมีพื้นฐานมาจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ของบุคคลนั้นๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

### ประเภทของความคิดเห็น

สำหรับประเภทของความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำราและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเภทความคิดเห็น โดยได้มีผู้ให้ความหมายและนิยามไว้หลายท่านด้วยกัน และขอยกตัวอย่างและสรุป ดังต่อไปนี้

สุชา จันทร์เอม (2533: 15) ได้แบ่งความคิดเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การคิดโดยไม่ต้องมีจุดหมาย (Undirected Thinking) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าความคิดต่อเนื่อง การคิดแบบเชื่อมโยงเป็นความคิดที่ไม่มีจุดหมาย เป็นอิสระจากการถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขภายนอก เช่น การฝัน การจินตนาการ การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง เป็นต้น

2. การคิดอย่างมีจุดหมาย (The Goal - Directed Thinking) เป็นการคิดที่มักมีบทสรุปหลังจากที่คิดเสร็จ หรือเมื่อต้องการหาคำตอบในวิถีทางที่สมเหตุสมผลในการแก้ไขปัญหา การคิดแบบนี้มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่น การวิเคราะห์การคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

ตัดยา กระแสชด (2538: 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นสามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ คือ ทางบวกสุด เช่น ความรักจนหลง ทางลบสุด เช่น ความรังเกียจ

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี และความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี

Rammer (1954: 6-7 อ้างใน พนารัตน์ พวงบุญปลูก, 2542: 12) กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวก (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวก ได้แก่ ความรัก ความชอบ ทิศทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่ยอมรับ

Oskamp (1977: 199-133) กล่าวว่า มีความคิดเห็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ ปัจจัยร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยม มักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน พวกเขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้ม หวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับอิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลในเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูของพ่อแม่ และครอบครัว ทั้งนี้ เมื่อตอนเป็นเด็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนอง ความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

2.1 เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลต้องมีสังคมอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

2.2 สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ ไม่ว่าจะป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จากความเห็นของนักวิชาการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ความคิดเห็นการเรียนรู้และประสบการณ์ หมายถึง บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง

ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ และ 2) ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

นักวิชาการได้สรุปถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ดังนี้

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531: 4) สรุปว่า การก่อตัวของความคิดเห็นไปในทิศทางใดเป็นผลสืบเนื่องมาจากเงื่อนไข 4 ประการ ได้แก่

1. กระบวนการเรียนรู้ที่สะสมเพิ่มพูนขึ้น โดยเป็นการบูรณาการองค์ความรู้รวมเข้าด้วยกัน เช่น จากครอบครัว โรงเรียน เพื่อน เป็นต้น
2. ประสบการณ์ส่วนตัว เนื่องจากมนุษย์ต่างมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งการตั้งสมของประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม จะก่อให้เกิดการสร้างรูปแบบความคิดเห็นเป็นของตนเอง ดังนั้น ความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ ศรัทธา ชื่นชอบ ก็ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นเช่นเดียวกับคนอื่น เช่น ครอบครัว อาจารย์ คารา นักการเมือง หรือบุคคลสำคัญ เป็นต้น
3. การเลียนแบบ การที่บุคคลเกิดความพอใจ ศรัทธา หรือชื่นชอบบุคคลอื่น ก็จะทำให้ตนเองยอมรับความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น จึงทำให้บุคคลมีความคิดเห็นเช่นเดียวกับคนอื่น เช่น ครอบครัว อาจารย์ คารา นักการเมือง หรือบุคคลสำคัญ เป็นต้น
4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม การอยู่รวมในสังคม ก่อให้เกิดการยอมรับเอาความคิดเห็นของกลุ่มมาเป็นของตน ซึ่งอาจเป็นทั้งการยอมรับโดยสมัครใจหรือการยอมรับแบบจำยอม เพื่อมิให้เป็น การขัดหรือฝืนกระแสสังคมได้ทั้งนั้น ซึ่งกลุ่มสังคมที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์อย่างมาก ได้แก่ กลุ่มศาสนา กลุ่มวัฒนธรรม สถาบันต่างๆ เป็นต้น

อนงค์ โตโพธิ์ไทย (2540: 16) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นมาจากปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ คือ อวัยวะต่างๆ ของบุคคลที่ใช้รับรู้ความผิดปกติของอวัยวะ ความบกพร่องของอวัยวะสัมผัส ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นไม่ดีต่อบุคคลภายนอก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้ประสบกับเหตุการณ์ด้วยตนเอง การกระทำของตนเองหรือได้พบเห็นด้วยตนเอง สิ่งที่ทำให้บุคคลมีความพึงใจ และเกิดความคิดต่อประสบการณ์เหล่านั้นต่างกัน

3. อิทธิพลของผู้ปกครอง คือ เมื่อบุคคลเป็นเด็ก ผู้ปกครองจะเป็นผู้ใกล้ชิด และให้ข้อมูลแก่เด็กได้มาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็กด้วย

4. ทัศนคติความคิดเห็นของกลุ่ม คือ เมื่อบุคคลเจริญเติบโตย่อมมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน หน่วยงานที่มีความคิดเห็นที่เหมือนหรือแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลด้วย

5. สื่อสารมวลชน คือ สื่อต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้น ดังนั้นสื่อเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล

พจนาน ชมเดือน (2540: 190) ได้อธิบายขั้นตอนของขบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และความคิดเห็นว่าประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ 5 ขั้นตอน คือ

1. การใส่ใจ การให้ความสนใจต่อสิ่งต่างๆ
2. การเข้าใจ การได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเกิดความรู้
3. การมีสิ่งใหม่เกิดขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงสภาวะการณ์เกิดขึ้นจากสภาวะการณ์ปกติ
4. การเก็บเอาไว้ การเก็บข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึกเอาไว้
5. การกระทำ เป็นการแสดงพฤติกรรมออกมาให้ปรากฏแก่สาธารณชน

ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติจะเกิดขึ้นครบทุกขั้นตอน ส่วนการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นจะเกิดขึ้นในขั้นตอนที่ 1 – 4 จากแนวคิดที่กล่าวมาจะเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความคิดเห็นนั้น มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันประการหนึ่งก็คือ ก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น จะได้

มีการรับข้อมูลใหม่ หรือข่าวสารใหม่ๆ ซึ่งข้อมูลข่าวสารอาจมาจากบุคคลอื่นหรือสื่อมวลชนต่างๆ  
นั่นเอง

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของ  
บุคคลโดยตรง หรือปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ เป็นต้น และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความ  
คิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม หรือปัจจัยสภาพแวดล้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง ครอบครัว  
 เป็นต้น

### วิธีวัดความคิดเห็น

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความคิดเห็น  
ไว้หลายอย่างตามความเหมาะสมของเนื้อหาและวิธีการที่ทำการศึกษา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ไพศาล หวังพาณิชย์ (2531: 152) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความคิดเห็นหรือเจตคติต้องยอมรับ  
ข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

1. เจตคติมีลักษณะคงเส้นคงวาอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มี  
ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีความรู้สึกต่อสิ่งใด  
สิ่งหนึ่งซึ่งสามารถวัดได้
2. เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรงการวัดจะเป็นการวัดทางอ้อม  
โดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
3. เจตคตินอกจากจะแสดงออกในรูปของความรู้สึกนึกคิด เช่น การสนับสนุนหรือ  
คัดค้าน ยังมีขนาดหรือปริมาณของความรู้สึกด้วย ดังนั้น ในการวัดทัศนคตินอกจากจะทำให้ทราบ  
ทิศทางแล้วยังสามารถบอกระดับความมากน้อยได้ด้วย

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531: 3) ให้ความเห็นว่าการวัดความคิดเห็นสามารถกระทำได้หลาย  
รูปแบบ โดยรูปแบบที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันมีด้วยกัน 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston's Method) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็นสเกลที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal - Appearing Intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกความแตกต่างในการตีความ (Semantic Differential Scale : S - D Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น 7 ระดับ (Seven - Point Scale) โดยแบ่งเป็นช่วงๆ ตั้งแต่ด้านซ้ายสุดของสเกลกำหนดให้เป็นค่าเชิงบวกสุด ด้านขวาสุดของสเกลกำหนดให้เป็นค่าลบสุด ซึ่งอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี - เลว ชยัน- จี้เกียง เป็นต้น

4. วิธีของลิเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดทัศนคติ และความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือความไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ ซึ่งการใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น นิยมระบุให้ผู้แสดงความคิดเห็นตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2530: 94 - 97) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้การให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นเชิงบวก (Positive) หรือเชิงลบ (Negative)

จำลอง คำดีบุญ (2545: 51) อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางทัศนคติหรือการแสดงออกทางความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นและทัศนคติมีความหมายและลักษณะที่ใกล้เคียงกัน วิธีการ ในการวัดความคิดเห็นจึงสามารถใช้เป็นวิธีการวัดทัศนคติได้ด้วย แต่การวัดทัศนคติเป็นการวัดพฤติกรรมภายในเป็นการวัดที่ยากกว่า จึงใช้วิธีการอนุมานจากพฤติกรรมภายนอก และมีวิธีการวัดได้หลายวิธี ดังนี้

1. การรายงานตนเอง เป็นการวัดทัศนคติของบุคคล โดยให้ผู้ถูกวัดรายงานเท่าที่ความรู้ของตนเองมีต่อสิ่งที่จะวัด ซึ่งจะวัดเพียง ดีหรือไม่ดี สนับสนุนหรือคัดค้าน เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในการใช้มาตรวัดทัศนคติ แบ่งออกได้หลายประเภท ได้แก่ 1) มาตรวัดของเทอร์สตัน (Thurstone Scale)

2) มาตรการวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) และ 3) มาตรการวัดจำแนกความหมาย (Semantic Differential Scale)

2. การสังเกตพฤติกรรม (Observation of Overt Behavior) เป็นการสังเกตพฤติกรรมภายนอกของบุคคลทำให้ทราบทัศนคติของบุคคลได้ อาจจะมีการสัมภาษณ์ประกอบพฤติกรรม เพื่อเป็นการอธิบายเพิ่มเติม นอกจากนั้นอาจจะใช้วิธีการต่างๆ ประกอบด้วย ได้แก่

2.1 การใช้วิธีการกึ่งสะท้อนภาพ (Semi-Projective Technique) เป็นวิธีการให้ผู้วิจัยบรรยายภาพที่ไม่ชัดเจนหรือให้เติมคำหรือเติมข้อความเพื่อเป็นการเสนอคำที่ต้องการวัด

2.2 ผลการทำแบบทดสอบแบบปรนัย (Performance on Objective Test) คือ การเลือกคำตอบจากแบบทดสอบแบบปรนัยในตัวเลือกที่ไม่ถูกต้อง และแสดงคำถามลำเอียงในเรื่องนั้น โดยจะมีคำตอบที่ถูกต้องไว้แล้ว

2.3 การเต้นของหัวใจจากการวัดจากปฏิกิริยาของร่างกายในขณะที่ร่างกายเกิดอารมณ์จะมีปฏิกิริยาที่เกิดในร่างกายที่สามารถวัดได้ เช่น การใช้เครื่องมือวัดการตอบสนองของผิวหนัง การวัดจากอัตราการเต้นของหัวใจ การบีบตัวของหลอดเลือด การหดขยายตัวของม่านตา สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้รู้สึกถึงความเข้มข้นของทัศนคติแต่ไม่สามารถบอกได้ว่าเป็นไปทางทิศทางบวก หรือลบ ในการวัดความคิดเห็นส่วนมากจะใช้แบบรายงานตนเอง เพราะหลังจากจัดเก็บข้อมูลจากคนกลุ่มใหญ่อาจจะทำโดยการสัมภาษณ์หรืออาจใช้แบบสอบถามซึ่งสามารถใช้ได้รวดเร็ว ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปอธิบายกว้างขวาง แต่อาจจะมีข้อจำกัด คือ ข้อมูลอาจจะไม่ตรงกับความเป็นจริงเท่าใด เนื่องจากการระมัดระวังในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งหากจะให้เกิดความมั่นใจมากที่สุด จะทำโดยใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อจะลดความบกพร่องจากวิธีการใดวิธีการหนึ่งได้สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น คือการควบคุมสถานการณ์อื่นที่กระทบต่อความคิดเห็นเพราะอาจจะทำพฤติกรรมที่แสดงออกเปลี่ยนไปได้

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็น เป็นการวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติมีหลายวิธีเช่น ใช้มาตรการของเซอร์ส โดน มาตรการวัดของลิเคิร์ต มาตรการวัดจำแนกความหมาย เป็นต้น

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### ความหมายของการบริการ

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546: 457) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึงคือ การกระทำที่เปลี่ยน ได้ด้วยความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

งานบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญเป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

มณูญ สีรวรรณ (2542: 12-13) ได้ให้ความหมายของคำว่า “Service” ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

5. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเป็นเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร

6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและการกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่นๆ ด้วย เช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีคุณประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจประทับใจ ในที่นี้รวมถึงการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และความโปร่งใส

### ลักษณะของงานบริการ

นักวิชาการหลายท่าน ได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 25-26) กล่าวถึงลักษณะการบริการที่สำคัญ มีดังนี้

1. ความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่ต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขาย แล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียบรรยากาศสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของของการบริการมีลักษณะ ที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 27) กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน บริการไม่สามารถมองเห็น จับต้องและสัมผัสไม่ได้ โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ดมกลิ่น ได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการ

3. การเก็บรักษาไม่ได้ การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการลูกค้าในจำนวนลูกค้าที่มากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่นๆ ในสัปดาห์

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่ง เมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พูดยาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไขหวัดตลอดคืนที่ผ่านมา

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริการมี 6 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะแรก ความไว้วางใจ เป็นการบริการที่ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ลักษณะที่สอง เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นบริการที่ไม่สามารถมองและไม่สามารถสัมผัสได้ก่อนซื้อ ลักษณะที่สาม เป็นลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ เป็นการให้บริการ ที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการบริโภคทำให้การบริการได้ครั้งละหนึ่งราย ลักษณะที่สี่ เป็นลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ เป็นการบริการที่ลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ลักษณะที่ห้า เป็นลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน และลักษณะที่หก เป็นลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อมีการซื้อการบริการเกิดขึ้น

## ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ ไว้ดังนี้

โศภณ พิงไชย (2537: 23) ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรให้บริการเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น (Specification) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการควรจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง
2. ควรให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน
3. ควรให้บริการอย่างไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

สุขสนั่น อินทชัย (2547: 34) ได้กล่าวว่า คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยงานราชการ แต่ละหน่วยงานก็มีภาพลักษณ์ คำร่ำลือต่างกันไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตาม ได้มีผู้วิจัยวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของการบริการ โดยวัดผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการนั้น คือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์หน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการและการตอบสนองความรู้สึของผู้รับบริการว่าเศร้า โศกเสียใจผิดหวังหุดห่วยอยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทา

สาธารณสุขของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์ โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3. Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญงานรู้จริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

4. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยากไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจพร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวีร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

5. Courtesy ความสุภาพและเคารพอ่อนน้อมอ่อนน้อมให้เกียรติมีมารยาทที่มีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจรก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวสวัสดิ์ก่อน

6. Communication ความสามารถในการสื่อความสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบ

7. Creditability ความเชื่อถือได้ความเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรมประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. Security ความมั่นคงปลอดภัยความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกันหรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่ที่เกิดเหตุความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไต่ถามคดี

9. Customer Understanding ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้า

ไว้นำชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ความเสมอภาค การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ความสามารถหรือสมรรถนะ การเข้าถึงได้ง่าย ความสุภาพ เคารพ นอบน้อม การสื่อสาร ความเชื่อถือได้ ความมั่นคงปลอดภัย ความเข้าอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ และส่วนที่สัมผัสได้ เป็นต้น

### การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สุขสนัน อินทชัย (2547: 36) ได้อธิบาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐนั้น มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

#### 1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่

1.1 คิดพิจารณา รู้จริง รู้ลึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวมที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมีอาชีพที่รู้จริง รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่นำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เฉื่อยชา ต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจ แก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพ ทันการณ์ และเป็นทีพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

1.3 ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วมงานภาครัฐ ถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

1.4 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันที ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งแกร่ง

1.5 ทำงานเป็นทีม และเป็นระบบเครือข่ายสังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์ และสร้างความสัมพันธ์ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง และเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิด ทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม การบริการสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางเหมาะสมเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อยพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดี และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นสนใจเอาใจใส่ และบริการ ด้วยความเต็มใจ เป็นต้น

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ให้บริการ หมายถึง อาคารสถานที่ ให้บริการสะดวก เหมาะสม สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย และแสงสว่างเหมาะสม อากาศมีการถ่ายเทได้สะดวก เป็นต้น

3. การบริการเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะ มองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดี แม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการ ของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะ การบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ ตัวอย่าง เช่น ทำแบบเฉื่อยชาชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม ไม่บริการประชาชนไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย และขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง เป็นต้น

4. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการประชาชนก็คือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำ ทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชาเพราะลูกค้า นั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้ เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโตและส่งคืน ทำนองเดียวกันงานราชการ อยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงาน ราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็น หัวใจของงานราชการโดยแท้

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ ประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ งานบริการเป็น หน้าทีของข้าราชการ การบริการเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ และงานบริการเป็นหัวใจ ของข้าราชการ เป็นต้น

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

นักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอแนวคิดและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

Millett (1954) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ได้แก่ การแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ประยูร กาญจนกุล (2491: 119-121 อ้างใน สุกัญญา โอภาสกุล, 2544: 15) ได้กล่าวไว้ถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536: 13 อ้างใน สุกัญญา โอภาสกุล, 2544: 14) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536: 11-14 อ้างใน ชาญณรงค์ วิริยะลัก, 2546: 21-25) ได้เสนอหลักการ ให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

## 1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญซึ่งมี ลักษณะ ดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

## 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ งาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

### 3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

### 4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับพึงเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

### 5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้

การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชาหรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญที่สุดคือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

### 6. ความสุภาพอ่อนน้อม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

## 7. ความเสมอภาค

การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข กล่าวคือ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างกันทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

Fitzgerald and Durant (1980) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านภาวะวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้นสำหรับประชาชนทั่วไปโดยให้เกิดความพึงพอใจระหว่างบริการที่มีอยู่กับการขอรับบริการ โดยเน้นที่ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการต่างๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความต้องการของคนส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

## แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

### ความหมายของความรู้

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ไว้ดังนี้

บุญชม ศรีสะอาด (2537: 20) ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็นความสามารถของสมองในอันที่จะทรงไว้ซึ่งเรื่องราวต่างๆ ที่บุคคลได้รับเข้าไปในสมองและการวัดว่าบุคคลมีความสามารถในการจำเรื่องราวต่างๆ ได้มากน้อยเพียงใดนั้น สามารถวัดได้จากความสามารถในการระลึกออกของบุคคลนั้น

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์ (2545: 147) กล่าวว่า ความรู้เป็นความสามารถในการจำได้ ระลึกได้ และจะเกิดเป็นความรู้ติดตัวบุคคล โดยวัดได้จากการจำหรือท่องได้

เกศินี จุฑาวิจิตร (2548: 98) ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้หมายถึง ความสามารถของผู้เรียนที่จะรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรอบตัวต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและความรู้ทั่วไปในระดับกว้าง ความรู้นั้นถือได้ว่าเป็นความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริง ความคิด ความหยั่งรู้หยั่งเห็น ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงความรู้เข้ากับเหตุการณ์ต่างๆ

บดินทร์ วิจารณ์ (2549: 243) กล่าวว่า ความรู้ ประกอบด้วย สาระ หลักการ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถชี้แนะแนวทางในการดำเนินการ การบริหารงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

Bloom (1980) ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ที่เน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่างๆ จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นไป โดยความรู้นี้อาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง และความรู้สากล เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับจากการศึกษา ค้นคว้า หรือการสังเกต แล้วเก็บรวบรวมเป็นความจำ แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่ระลึกได้ หรือสิ่งที่จำออกมาให้ปรากฏสังเกตได้และวัดได้ โดยอาศัยความสามารถและทักษะทางสติปัญญา

## การวัดความรู้

นักวิชาการหลายท่าน ได้อธิบายเกี่ยวกับการวัดความรู้ ไว้ดังนี้

สุมาลี จันทร์ชลอ (2542: 54-69) ได้สร้างวิธีการวัดความรู้ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความสามารถในแต่ละขั้น ดังนี้

1. วิธีการวัดระดับของความรู้ความจำ เป็นการวัดความสามารถขั้นต่ำสุด การถามเพื่อวัดสิ่งเกี่ยวข้องกับทำให้ระลึกถึง (Recall) ทั้งในสิ่งที่เฉพาะเจาะจงและทั่วไป คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ได้แก่ 1) ข้อคำถามวัดความจำเนื้อเรื่อง 2) ข้อคำถามวัดความจำวิธีการดำเนินการ 3) ข้อคำถามวัดความจำ ความรู้รวบยอด

2. วิธีการวัดระดับความเข้าใจ เป็นการวัดความสามารถที่สูงกว่าความรู้ความจำ แต่ผู้ตอบยังคงมีความรู้ความจำเป็นพื้นฐานมาก่อนจึงจะมีความเข้าใจ คำถามจะไม่ถามตรงจากตำราหรือสิ่งที่สอนไว้ แต่โยงความรู้ที่เรียนมาสัมพันธ์กับคำถามและเปลี่ยนเป็นคำตอบใหม่ ภาษาหรือสำนวนใหม่ รูปแบบใหม่ๆ ความสามารถระดับนี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ 1) ข้อคำถามวัดความสามารถในการแปลความ 2) ข้อคำถามวัดความสามารถในการตีความ 3) ข้อคำถามวัดความสามารถในการขยายความ

3. วิธีการวัดระดับการนำไปใช้ เป็นการวัดความสามารถในการนำเอาความรู้ ความเข้าใจ มาประยุกต์ใช้ หรือแก้ปัญหาในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใหม่ได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดการนำไปใช้

4. วิธีการวัดระดับวิเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการแยกแยะหรือแจกแจงรายละเอียดของเรื่องราว ความคิด การปฏิบัติออกเป็นระดับย่อยๆ โดยอาศัยหลักการหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อค้นพบข้อเท็จจริงและคุณสมบัติบางประการ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ 1) ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสำคัญ 2) ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ 3) ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์หลักการ

5. วิธีการวัดระดับสังเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการรวบรวมและผสมผสานรายละเอียดปลีกย่อยของข้อมูล สร้างเป็นสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม ความสามารถดังกล่าวเป็นพื้นฐานของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ 1) ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ ข้อความ 2) ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์แผนงาน และ 3) ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ความสัมพันธ์

6. วิธีการวัดระดับประเมินค่า เป็นการวัดความสามารถในการสรุปคุณค่า หรือตีราคาเกี่ยวกับเรื่องราว ความคิด พฤติกรรมว่าดี-เลว เหมาะ-ไม่เหมาะ เพื่อจุดประสงค์บางประการ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ 1) ข้อคำถามวัดการประเมินโดยเกณฑ์ภายใน และ 2) ข้อคำถามวัดการประเมินโดยเกณฑ์ภายนอก

พิชิต ฤทธิจรูญ (2545: 31-33) แบ่งลักษณะคำถามที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่างๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริง
2. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ เป็นการถามวิธีการปฏิบัติต่างๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภท เกณฑ์หรือวิธีการต่างๆ
3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปหรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหาลักษณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้นๆ เช่น หลักวิชา และการขยายหลักวิชา ทฤษฎีและโครงสร้าง

Bloom (1976: 117-118) การวัดความรู้ในส่วนมากนิยมใช้แบบทดสอบ ซึ่งแบบทดสอบนี้เป็นเครื่องมือประเภทข้อเขียนที่นิยมใช้กันทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. แบบอัตนัยหรือแบบความเรียง (Essay Type/Subjective Test) โดยเขียนตอบเป็นข้อความสั้นๆ ไม่เกิน 1 – 2 บรรทัด หรือเป็นข้อๆ ตามความเหมาะสม

## 2. แบบปรนัย (Objective Test) แบ่งเป็น

- 2.1 แบบเติมคำหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์
- 2.2 แบบถูก – ผิด
- 2.3 แบบตัวเลือก
- 2.4 แบบจับคู่
- 2.5 แบบเลือกตอบ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดความรู้สามารถทำได้โดยตั้งคำถามที่เกี่ยวกับความรู้ในเรื่อง ความรู้ในวิธีดำเนินการ และความรู้รอบคอบของเรื่องราวต่างๆ ให้คำตอบโดยจะถามแต่เพียงอย่างเดียวหรือครบทั้งสามอย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบถูกต้องก็เรียกว่าเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น ถ้านึกไม่ออกเพราะลืมหรือตอบผิด ก็เรียกว่าเป็นผู้ไม่มีความรู้ การวัดความรู้ในส่วนมากนิยมใช้แบบทดสอบที่นิยมใช้กันทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ แบบความเรียงหรือแบบอัตนัยกับแบบปรนัย

### แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่นไทย

#### ความหมายของการคลังท้องถิ่น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการคลังท้องถิ่น ไว้ดังนี้

พรชัย รัศมีแพทย์ (2541: 214) ได้กล่าวไว้ว่า อำนาจการคลังท้องถิ่น หมายถึง อำนาจที่กำหนดให้ท้องถิ่นหารายได้และใช้จ่ายรายได้นั้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะตามความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ท้องถิ่นจะกำหนดรายได้รายจ่ายเองโดยไม่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจมิได้

อุษา ไบหยก (2543: 215) ให้ความหมายของการคลังท้องถิ่นว่า หมายถึง ประสิทธิภาพการปกครองท้องถิ่น และการพัฒนาท้องถิ่นที่แท้จริงจากการคลังของท้องถิ่น ไม่ได้หมายถึง มีอำนาจอิสระในการจัดเก็บภาษีส่วนท้องถิ่นได้เท่านั้น แต่ต้องหมายถึงความสามารถในการบริหารการคลังในการดำเนินนโยบายให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุดคุ้มค่ากับเงินลงทุนเป็นสำคัญ

จรัส สุวรรณมาลา (2545: 2) ได้ให้ความหมายการคลังท้องถิ่นไว้ว่า หมายถึง การระดม “ปัจจัยการผลิต” มาใช้ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งในยุคก่อนมีการระดม

กำลังแรงงาน สิ่งของ ทรัพย์สิน ที่ดิน มาใช้ทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ในชุมชน แต่ในขณะนี้จะมุ่งเน้นการหา “รายได้” ที่เป็นตัวเงินมาใช้จ่ายในการจัดบริการเป็นหลัก

ดังนั้น การคลังท้องถิ่น คือ การบริหาร การจัดการเกี่ยวกับการเงินขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในด้านการจัดหารายได้ รายจ่าย กระบวนการงบประมาณ การก่อหนี้ การจัดสรรงบประมาณ การควบคุมการใช้จ่าย และการบริหารงาน โดยที่รัฐบาลกลางได้มอบอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการซึ่งเป็นอำนาจตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ เพื่อให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณ ในการจัดทำกิจกรรมสาธารณะหรือโครงการเพื่อประโยชน์และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

### ความสำคัญของการคลังระดับท้องถิ่น

พรชัย รัชมิแพทย์ (2541: 215) กล่าวว่า องค์การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจในการใช้จ่ายเงินด้วยตนเองได้ฐานะทางการคลังที่เป็นอิสระนั้น มีความสำคัญ ดังนี้

1. การมีงบประมาณเป็นของตนเอง หมายถึง การมีรายรับ รายจ่าย ที่สามารถจะควบคุมดูแล และกำหนดนโยบายได้เอง มีอำนาจในการตัดสินใจได้ว่า จะใช้จ่ายอย่างไร ตามความต้องการของท้องถิ่น โดยตรงกรณีฐานะทางการคลังที่เป็นอิสระ จึงหมายถึง การมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองนั่นเอง
2. ในทางกฎหมาย ความสามารถในการใช้จ่ายเงินด้วยตนเอง ก็คือลักษณะของการมีฐานะนิติบุคคลในทางปฏิบัติ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดูแลและจัดการในผลประโยชน์ทรัพย์สินที่เป็นส่วนท้องถิ่นได้ สามารถหารายได้ และใช้จ่ายที่เป็นผลประโยชน์ของตนเองได้มี ข้อผูกมัดในทางกฎหมาย เช่น การทำนิติกรรม หรือทำสัญญาต่างๆ ในทางกฎหมายได้เช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาในทางกฎหมายกรณีฐานะในทางการคลังเป็นอิสระจึงหมายถึงการมีฐานะเป็นนิติบุคคลในทางกฎหมาย
3. ในการบริหารการคลัง หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องสามารถใช้จ่ายเงินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือ การใช้งบประมาณได้อย่างคุ้มค่า ได้ประโยชน์สูงสุด และได้รับผลเป้าหมายหรือนโยบายที่กำหนดไว้มากที่สุด ลักษณะการบริหารการคลังของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงนับว่าเป็นกิจกรรมหลักในฐานะที่เป็นหน่วยการปกครองแห่งรัฐที่แตกต่างกันจากธุรกิจเอกชนหน่วยการ

ปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องบริหารงบประมาณเพื่อตอบสนองนโยบายส่วนท้องถิ่นให้ได้มากที่สุดกว่าการแสวงหารายได้หรือผลกำไรตอบแทนสูงสุด การมีฐานะการคลังเป็นอิสระ จึงหมายถึงการมีความสามารถในการบริหารการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### องค์ประกอบของงบประมาณส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบสำคัญของงบประมาณ คือ งบประมาณรายรับและงบประมาณรายจ่าย

อุษา ไบหยก (2543: 216) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของงบประมาณท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. งบประมาณรายรับ หรือส่วนที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นนั้นมีประมาณ 4 ด้าน คือ

1.1 ภาษีท้องถิ่น คือ การจัดเก็บภาษีที่เป็นท้องถิ่นตามกฎหมาย มีทั้งภาษีทางตรงและทางอ้อม

ภาษีทางตรง คือ ภาษีที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเองโดยประมาณตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ บางครั้งท้องถิ่นอาจมีอำนาจในการกำหนดภาษีเองได้

ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่เป็นของส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย แต่ท้องถิ่นมิได้เป็นผู้จัดเก็บเองโดยตรง อาจอาศัยหน่วยงานของรัฐจัดเก็บให้แทน อาจมีระบบการจัดเก็บท้องถิ่นในอัตราส่วนที่ไม่เท่าเทียมกัน โดยขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ของการจัดสรรที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

1.2 การหารายได้ของท้องถิ่น คือ จัดให้มีบริการชุมชนบางอย่างและเก็บค่าบริการหรือค่าตอบแทนจากค่าใช้บริการที่มีเป้าหมายเพื่อแสวงหารายได้หรือผลกำไรให้กับท้องถิ่น โดยตรงหรือเป็นการจัดบริการที่ต้องหารายได้มาเลี้ยงตนเอง โดยมีงบประมาณสนับสนุนโดยเฉพาะ

1.3 การกู้ยืม คือ ระบบการหารายได้เพื่อการลงทุนในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งมักจะเป็นการกู้ยืมเพื่อจัดทำโครงการ หรือจัดบริการส่วนท้องถิ่นเพื่อหารายได้ เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านั้นไม่มีงบประมาณรายรับโดยตรงที่จะนำมาจัดทำ และงบประมาณนั้นเป็นการใช้จ่ายปีต่อปี การกู้ยืมจึงมักเป็นการใช้จ่ายเงินในโครงการระยะยาวหรือโครงการขนาดใหญ่

ใหญ่และผ่อนชำระในระบบงบประมาณ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินหรือแหล่งเงินกู้ เพื่อมาลงทุนหรือทำกิจกรรมของท้องถิ่นซึ่งมีทั้งระบบกู้ระยะยาวและระยะสั้น การผ่อนชำระและการจ่ายดอกเบี้ยที่เป็นภาระของท้องถิ่นซึ่งมีทั้งระบบกู้ระยะยาวและระยะสั้น การผ่อนชำระและการจ่ายดอกเบี้ยที่เป็นภาระของท้องถิ่นโดยตรง ดังนั้น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงกู้ยืมเงินเพื่อจัดบริการที่สามารถบริการเก็บค่าตอบแทน หรือมีรายได้ที่จะนำมาผ่อนชำระเงินกู้คืนได้

1.4 เงินช่วยเหลือและเงินอุดหนุน หมายถึง เงินที่รัฐบาลจัดสรรให้กับท้องถิ่นจากรัฐบาลส่วนกลาง เงินอุดหนุน คือ เงินที่รัฐบาลจัดสรรเพิ่มเติม หรือสมทบให้กับท้องถิ่นให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในท้องถิ่นที่มีภาระรับผิดชอบอยู่ เงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุน ลักษณะทั่วไป คือ เงินที่จัดสรรให้ตามนโยบายส่วนรวม คือ การให้เงินเพื่อการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีรายรับเพียงพอในการดำเนินนโยบายส่วนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพหรือเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายรับเพิ่มขึ้น ฉะนั้น ท้องถิ่นจึงเป็นผู้กำหนดทิศทางและดูแลงบประมาณส่วนนี้ได้ด้วยตนเอง

ส่วนเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุนในลักษณะเฉพาะกิจนั้นเป็นเงินที่จัดสรรให้โดยนโยบายของรัฐบาลที่จะเน้นในด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ หรือเพื่อเน้นการดำเนินนโยบายของรัฐบาลในบางด้าน หลักเกณฑ์ในการจัดสรรเงินจึงมีเป้าหมายเฉพาะกระบวนการ การใช้จ่ายเงินจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐบาลเป็นสำคัญ รายได้ของท้องถิ่นในส่วนท้องถิ่นนี้จึงมีได้ขึ้นกับนโยบายของท้องถิ่นโดยตรง ในระดับของการควบคุมดูแลการใช้จ่ายงบประมาณยังต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือวิธีการซึ่งส่วนกลางจะเป็นผู้กำหนด เนื่องจากส่วนนี้เป็นเงินส่วนเหลือซึ่งรัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดมาให้โดยมีเป้าหมายหรือนโยบายเฉพาะเจาะจง ส่วนท้องถิ่นจะได้รับเงินช่วยเหลือตามนโยบายของรัฐบาลไม่มีอำนาจอิสระในรายได้ส่วนนี้

2. งบประมาณรายจ่าย รายจ่ายส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไปอาจแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 รายจ่ายประจำ เป็นรายจ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเป็นประจำของท้องถิ่น เช่น ค่าใช้จ่ายประจำวัน วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้เบ็ดเตล็ดในสำนักงาน ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น เป็นต้น

2.2 รายจ่ายเพื่อการลงทุนเป็นงบประมาณรายจ่ายที่เกิดจากโครงการใหม่ เช่น เป็นการขยายโครงการ การขยายกิจการ หรือการขยายระบบบริการของท้องถิ่น หรือการลงทุนเพื่อการพัฒนากิจการส่วนท้องถิ่น หรือการบริการสาธารณะ การจัดทำโครงการในลักษณะที่เป็นความก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ไม่ได้เป็นรายจ่ายประจำที่มีขึ้นตามปกติ ดังนั้น บทบาทของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำงบประมาณ หรือการเสนอนโยบายที่สำคัญนั้นอยู่ที่การเสนองบประมาณในส่วนของการลงทุนนี้เองเพราะงบประมาณรายจ่ายประจำนั้นเป็นสิ่งที่ต้องเป็นไปตามพันธะผูกพันที่ท้องถิ่นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว แต่การจะมีนโยบายใหม่ที่แสดงถึงความก้าวหน้าและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างไรหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาท้องถิ่นอย่างไรนั้นจะต้องเสนอแนวทางที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณเพื่อการลงทุน หรืองบประมาณในส่วนการพัฒนา

ประเด็นทางการเมืองในระดับท้องถิ่นมักจะเน้นที่งบประมาณส่วนนี้มากที่สุด ดังจะเห็นได้ว่า ปัญหาสำคัญในระดับท้องถิ่นซึ่งเป็นที่ถกเถียงกันอยู่เสมอ ได้แก่ ท้องถิ่นมีงบประมาณหรือรายได้ไม่เพียงพอที่จะพัฒนาตนเองตามความต้องการของท้องถิ่นได้ จึงต้องอาศัยงบประมาณช่วยเหลือส่วนกลางทำให้อำนาจการตัดสินใจบางระดับของท้องถิ่นต้องถูกดึงไปเป็นของรัฐบาลด้วย ในขณะที่เดียวกัน เมื่อมองจากฝ่ายรัฐบาลก็จะพบว่า มีข้อกังขาว่าท้องถิ่นจะใช้จ่ายในทิศทางใด ถ้ารัฐบาลไม่สามารถที่จะควบคุมทิศทางของนโยบายส่วนท้องถิ่นในการกำหนดงบประมาณได้จะเกิดความไม่สอดคล้องกันในการดำเนินนโยบายระดับท้องถิ่นได้ เช่น เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณเพราะมีการใช้จ่ายซ้ำซ้อนและไม่ประสานกันในระหว่างหน่วยการปกครองต่างระดับซึ่งมีผลกระทบต่อการคลังของชาติเป็นส่วนร่วมด้วย

### แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

#### องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการยกฐานะมาจากสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 (โกวิท พวงงาม, 2543: 170)

สำหรับโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันนี้ เกิดจากการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ.2543 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ซึ่งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายใหม่

นี้มีลักษณะคล้ายกับเทศบาลที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร คือ คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีรายละเอียด (ส่วนพัฒนางานศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยี, 2545) ดังนี้

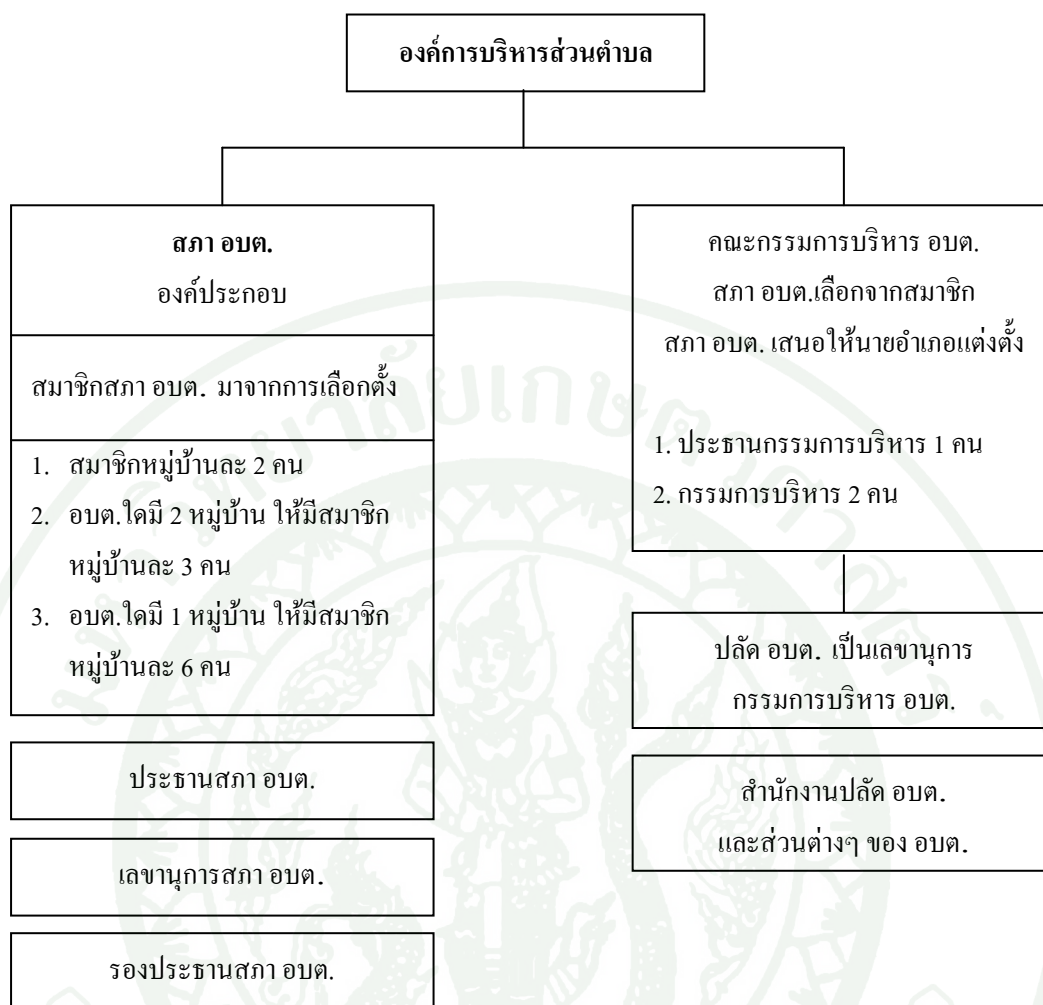
#### 1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน และองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 3 คน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี (เดิมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิก ซึ่งมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน แต่อย่างไรก็ดีใน 4 ปีนับตั้งแต่กฎหมายฉบับนี้บังคับใช้ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สามารถสมัครเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยไม่ต้องลาออกจากตำแหน่ง แต่เมื่อได้รับเลือกตั้งแล้วให้พ้นจากตำแหน่งเดิมโดยอัตโนมัติ)

นอกจากนี้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีประธานสภาและรองประธานสภา 1 คน ซึ่งเลือกมาจากสมาชิกสภาตามมติของสภา มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี ประธานสภานี้มีหน้าที่ในการดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบังคับรายจ่ายเพิ่มเติม
- 3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ



### ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

#### 2. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ประกอบด้วย ประธานกรรมการบริหาร 1 คน และกรรมการบริหาร 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกจากสมาชิกสภาแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (เดิมประกอบด้วย กำนันผู้ใหญ่บ้านไม่เกิน 2 คน และสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งไม่เกิน 4 คน)

คณะกรรมการบริหารมีอำนาจหน้าที่ต่อไปนี้

- 1) บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาความเห็นชอบ
- 3) รายงานผลปฏิบัติงานและการใช้จ่ายให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง
- 4) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

#### **แหล่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล**

การที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่และมีภารกิจที่ต้องดำเนินการมากมาย องค์การบริหารส่วนตำบลก็จำเป็นต้องมีแหล่งรายได้ด้วย เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 โดยพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ ดังนี้

1. ภาษีบำรุงท้องที่
2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
3. ภาษีป้าย
4. อាកกรการฆ่าสัตว์และค่าธรรมเนียมรวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์
5. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน

6. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร ซึ่งสถานประกอบการตั้งอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล
7. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
8. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนัน
9. ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล
10. เงินอากรประทานบัตรใบอนุญาตและอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง
11. ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้
12. ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน
13. ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่
14. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม
15. เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ
16. ภาษีมูลค่าเพิ่ม

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด ได้รับการยกฐานะขึ้นจากสภาตำบล ในปี พ.ศ. 2536 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติแห่งสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 มกราคม 2539 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนที่ 9 ง

ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 มีผลใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2539 เป็นต้นไป (องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด, 2557)

### วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด

“เสมีดชุมชนน่าอยู่ เคียงคู่เกษตรธรรมชาติ ห้วยตลาดศรีนรมย์ ชมอารยธรรมโบราณ ดำเนินงานเขาไฟ ใส่ใจอนุรักษ์” (องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด, 2557)

### พันธกิจหลักการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด

พันธกิจหลักการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด (2557) มีดังนี้

1. สร้างระบบบริหารจัดการที่ดี ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผนพัฒนาการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารและการปกครอง
2. การพัฒนาศักยภาพของประชาชนในชุมชนให้เข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้
3. พัฒนาระบบสาธารณูปโภคให้ได้มาตรฐานและเพียงพอจัดการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
4. สร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมของประชาชน
5. ปรับปรุงส่งเสริมการศึกษาตลอดจนอนุรักษ์และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. จัดระบบป้องกันรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด

### วัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด

วัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด (2557) มีดังนี้

1. เพื่อเป็นการกระจายอำนาจการปกครองในระบบประชาธิปไตยสู่ท้องถิ่น
2. เพื่อให้ประชาชนใช้สิทธิเลือกผู้แทนระดับตำบล
3. เพื่อระดมทุน งบประมาณ รายได้ ทรัพย์สิน และทรัพยากรอื่นๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น
4. เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ.2546
5. เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการปกครองตนเอง
6. เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540

#### แหล่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดมีแหล่งรายได้ ดังนี้

1. ภาษีอากรจัดเก็บเอง
2. ค่าธรรมเนียมค่าปรับและใบอนุญาต
3. รายได้จากทรัพย์สิน
4. รายได้เบ็ดเตล็ดอื่นๆ
5. ภาษีที่รัฐบาลจัดสรร
6. เงินอุดหนุนทั่วไป
7. เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

**ตารางที่ 1** เปรียบเทียบแหล่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั่วไปกับแหล่งรายได้ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

องค์การบริหารส่วนตำบลทั่วไป	องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด
1. ภาษีบำรุงท้องที่	1. ภาษีอากรจัดเก็บเอง
2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	2. ค่าธรรมเนียมค่าปรับและใบอนุญาต
3. ภาษีป้าย	3. รายได้จากทรัพย์สิน
4. อากรการฆ่าสัตว์และค่าธรรมเนียมรวมถึง ผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์	4. รายได้เบ็ดเตล็ดอื่นๆ
5. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน	5. ภาษีที่รัฐบาลจัดสรร
6. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากรซึ่งสถาน ประกอบการตั้งอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล	6. เงินอุดหนุนทั่วไป
7. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา	7. เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ
8. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนัน	
9. ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล	
10. เงินอากรประทานบัตรใบอนุญาตและอาชญา บัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง	
11. ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่า ด้วยป่าไม้	
12. ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตาม ประมวลกฎหมายที่ดิน	
13. ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่	
14. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วย ปิโตรเลียม	
15. เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ	
16. ภาษีมูลค่าเพิ่ม	

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า แหล่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดมีน้อยกว่า  
แหล่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั่วไป

## ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้เป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สุดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

ธนพร บวรพิพัฒน์วงศ์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันไป และพบว่า ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

นพดล เพิ่มพูนทวีชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้บริการเสียภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้บริการเสียภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสียภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีแตกต่างกัน และพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสียภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความรู้และคำปรึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

จุไร กุฎีรัตน์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสำรวจความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกู่ อำเภอฟักให้ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการระบบเทคโนโลยีและปัจจัยด้านการสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีอยู่ในระดับมาก

วันทา พิมลรัตนกานต์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยภาพรวมทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอก หน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับของทัศนคติ ด้านที่ทัศนคติระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานสุภาพเรียบร้อย เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มีการให้เกียรติลูกค้าทุกครั้งที่มีการติดต่อ ความรอบรู้ในงานที่ให้บริการของพนักงาน มีการแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน รองลงมา คือ ด้านราคา ได้แก่ การประเมินคิดคำนวณเงินภาษีเหมาะสม เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ อัตราภาษีที่ต้องชำระเหมาะสม ความเป็นธรรมในการประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านบริการ ได้แก่ การให้ความสะดวกในการบริการถึงบ้าน เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การให้บริการด้านจัดเก็บภาษี เอกสารในการจัดเก็บรายได้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้สะดวกและด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีของทุกปี เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มีการแจกของสมนาคุณให้กับผู้ชำระภาษีที่มาชำระไม่เกินกำหนดตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

นิอร จินินทร (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัด

สมุทรสาคร อยู่ในระดับมาก และประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กันความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

อโณทัย ทองสุข (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ในด้านความชัดเจนของการออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้ ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริการจัดเก็บรายได้ และด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บรายได้ สำหรับด้านความสามารถในการบริการจัดเก็บรายได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนนั้น โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ด้านความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้ และด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท สำหรับด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้ และด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การจัดเก็บรายได้เป็นกระบวนการหารายได้ที่สำคัญของท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์กรปกครองท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น จะมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน เช่น ขนาดและที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบล ภาพรวมเศรษฐกิจ จำนวนผู้เสียภาษีและความรู้ความเข้าใจ

เกี่ยวกับการชำระภาษี ตลอดจนประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นและขั้นตอนกระบวนการในการให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวต่อไป

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดของสุขสันต์ อินทชัย (2547) เกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิจัยครั้งนี้ตามโครงสร้างที่ปรากฏ ดังนี้

1. **ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. **ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** คือ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ โดยกำหนดเป็นตัวแปรอิสระเพื่อศึกษาความสัมพันธ์กับการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสุขสันต์ อินทชัย (2547) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งมีความเหมาะสมกับการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาด้าน “การให้บริการ” 3 ด้าน ได้แก่

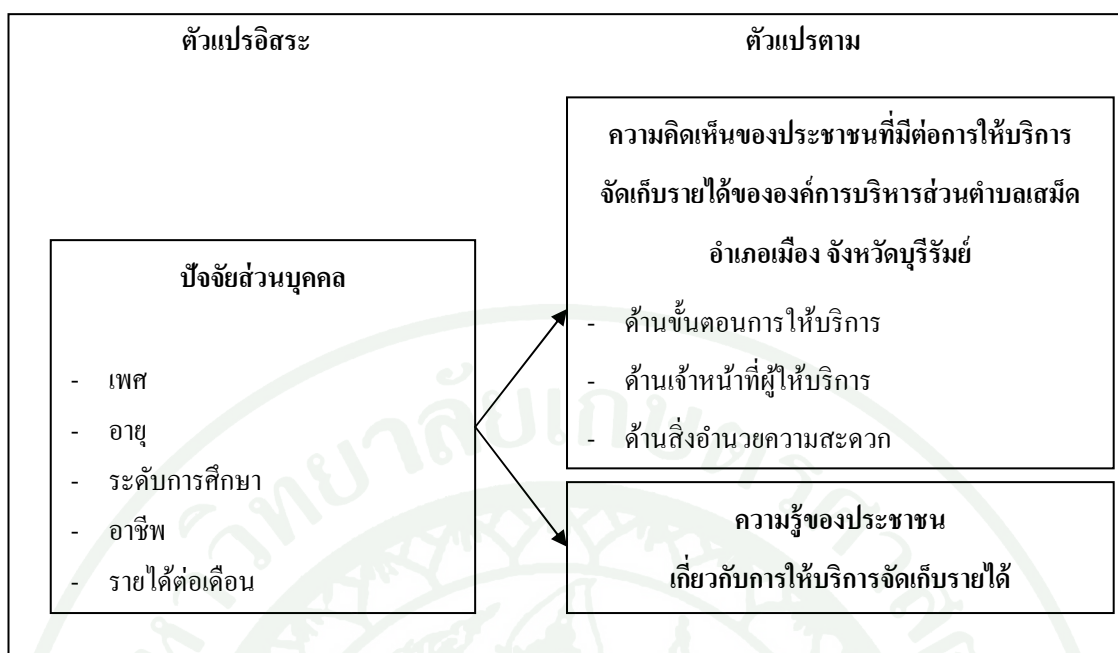
1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การจัดลำดับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ประกอบด้วย ความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการความชัดเจนในการอธิบายการชี้แจง การแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการหมายถึง ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ในเรื่องการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่รับสินบนและไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่หรือที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์หรือเครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการหรือป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจสื่อประชาสัมพันธ์หรือคู่มือและเอกสารให้ความรู้ เป็นต้น

## ตารางที่ 2 ประเด็นในการศึกษาแนวคิดการให้บริการของสุขสันต์ อินทชัย (2547)

ประเด็นศึกษา	คำอธิบายประเด็นศึกษา
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	- ขั้นตอนของการให้บริการ - ความถูกต้องของการให้บริการ - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- บุคลิกภาพและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน - การให้บริการของหน่วยงาน



**ภาพที่ 2** กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

1.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

1.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

1.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

1.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

1.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 12,572 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2555) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Yamane (1967 อ้างใน วัลลภ รัฐนิตรานนท์, 2554) ดังนี้

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\N &= \text{จำนวนประชากร คือ } 12,572 \text{ คน} \\n &= \text{จำนวนตัวอย่าง} \\e &= \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง คือ } 0.05 \\n &= \frac{12,572}{1 + 12,572 (0.05)^2} \\n &= 387.67\end{aligned}$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงเท่ากับ 388 คน

## การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยสุ่มจากประชาชนผู้มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ในช่วงเวลาทำการ ตั้งแต่วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 10.00 – 16.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มึประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 388 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาเอกสารแนวคิด และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นแบบเติมคำและแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบถูกต้องได้	1	คะแนน
ตอบผิดได้	0	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะนำคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาแบ่งระดับความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{1 - 0}{3} = 0.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ ได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้
0.00 – 0.33	มีความรู้น้อย
0.34 – 0.66	มีความรู้ปานกลาง
0.67 – 1.00	มีความรู้มาก

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.00 – 0.33 หมายถึง ประชาชนไม่ค่อยมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.34 – 0.66 หมายถึง ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.67 – 1.00 หมายถึง ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยคำถามในส่วนนี้มีลักษณะ การให้ข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาปรับใช้ในลักษณะของข้อความที่เป็นเชิงบวกทั้งหมด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะนำคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาแบ่งระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2540) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.00 – 2.33	เห็นด้วยน้อย
2.34 – 3.66	เห็นด้วยปานกลาง
3.67 – 5.00	เห็นด้วยมาก

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับน้อย แสดงว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ยังไม่ดี จึงต้องปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดีปานกลาง ยังมีบางเรื่องต้องปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.68 – 5.00 หมายถึง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก แสดงว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ คืออยู่แล้ว

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Form)

#### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การหาความเที่ยง (Validity) โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาหรือไม่ หลังจากนั้นได้นำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ศึกษา ซึ่งในที่นี้ ผู้ศึกษาเลือกประชาชนในเขตตำบลบ้านยาง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นรวม โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach (Cronbach's Reliability Coefficient) สำหรับกรณีที่มีตั้งแต่ 2 คำตอบขึ้นไป และใช้วิธีการของ Kuder Richardson (KR20) สำหรับกรณีที่มี 2 คำตอบ เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของมาตราตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ มีค่า KR20 = 0.8417

2.2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ มีค่า Alpha = 0.9181

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปแจกให้แก่ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2557 ภายหลังจากได้รับแบบสอบถามคืนครบทุกชุดแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุปต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและการสร้างแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง เทียบตรง และความเชื่อมั่นแล้ว ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในเขตตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 388 คน
3. ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำเสร็จเรียบร้อยแล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาข้อสรุปต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

3. การทดสอบที (t – test) ใช้ในการทดสอบหาค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นตัวแปรตามที่มีตัวแปรอิสระจำแนกตัวแปรอิสระออกเป็น 2 กลุ่ม

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ ซึ่งเป็นตัวแปรตามที่มีตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน

โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 388)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	129	33.2
หญิง	259	66.8
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	68	17.5
30 – 39 ปี	108	27.8
40 – 49 ปี	124	32.0
50 ปีขึ้นไป	88	22.7
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	131	33.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	91	23.5
อนุปริญญา/ปวส.	85	21.9
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	72	18.6
ปริญญาโท	9	2.3
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	22.2
พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	71	18.3
อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	107	27.6
นักเรียน/นักศึกษา	32	8.2
เกษตรกร	54	13.9
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	38	9.8
<b>5. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,001 บาท	15	3.9
5,001 – 7,500 บาท	89	22.9
7,501 – 10,000 บาท	130	33.5
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	154	39.7

ตารางที่ 3 อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน ได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.8 และเพศชาย ร้อยละ 33.2
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ อายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 27.8 และกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 17.5
3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 33.7 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 23.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 2.3
4. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 27.6 รองลงมา คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 22.2 และกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 8.2
5. รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 17.1 รองลงมา คือ 7,501 – 10,000 บาท ร้อยละ 33.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท ร้อยละ 3.9

## ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

(n = 388)

ข้อความ	จำนวน (ร้อยละ) ผู้ที่		— X	S.D.	ระดับ ความรู้
	ตอบถูกต้อง	ตอบผิด			
1. การจัดเก็บรายได้มี 4 ด้าน ได้แก่ ภาษี ท้องถิ่น การหารายได้ของท้องถิ่น การ กู้ยืม และเงินช่วยเหลือและเงินอุดหนุน	363 (93.6)	25 (6.4)	0.94	0.24	มาก
2. ภาษีท้องถิ่น คือ การจัดเก็บภาษีที่เป็น ท้องถิ่นตามกฎหมาย มีทั้งภาษีทางตรง และทางอ้อม	328 (84.5)	60 (15.5)	0.85	0.36	มาก
3. ภาษีทางตรง คือ ภาษีที่ท้องถิ่นเป็น ผู้จัดเก็บเองโดยประมาณตามที่กฎหมาย ได้ให้อำนาจไว้	333 (85.8)	55 (14.2)	0.86	0.34	มาก
* 4. ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่เป็นของส่วน ท้องถิ่นตามกฎหมาย แต่ท้องถิ่นเป็น ผู้จัดเก็บเองโดยตรง หรืออาจอาศัย หน่วยงานของรัฐจัดเก็บให้แทน	197 (50.8)	191 (49.2)	0.51	0.50	ปานกลาง
5. การหารายได้ของท้องถิ่น คือ จัดให้มี บริการชุมชนบางอย่างและเก็บ ค่าบริการหรือค่าตอบแทนจากค่าใช้จ่าย บริการที่มีเป้าหมาย เพื่อแสวงหารายได้ หรือผลกำไรให้กับท้องถิ่น	341 (87.9)	47 (12.1)	0.88	0.32	มาก
* 6. การกู้ยืม คือ ระบบการหารายได้เพื่อการ ลงทุนในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มักจะเป็นการกู้ยืมเพื่อจัดทำโครงการ ซึ่ง การกู้ยืมจึงมักเป็นการใช้จ่ายเงินใน โครงการระยะสั้นหรือโครงการขนาดเล็ก	259 (66.8)	129 (33.2)	0.67	0.47	มาก
7. เงินอุดหนุน คือ เงินที่รัฐบาลจัดสรร เพิ่มเติม หรือสมทบให้กับท้องถิ่นให้ เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในท้องถิ่นที่มีภาระ รับผิดชอบอยู่	336 (86.6)	52 (13.4)	0.87	0.34	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อความ	จำนวน(ร้อยละ) ผู้ที่		— X	S.D.	ระดับ ความรู้
	ตอบถูกต้อง	ตอบผิด			
8. หลักเกณฑ์ในการจัดสรรเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุนมีเป้าหมายเฉพาะกระบวนการ การใช้จ่ายเงินจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐบาลเป็นสิ่งสำคัญ	378 (97.4)	10 (2.6)	0.97	0.15	มาก
9. รายได้จากภาษีอากร คือ ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และอากรฆ่าสัตว์	358 (92.3)	30 (7.7)	0.92	0.26	มาก
* 10. การหารายได้ท้องถิ่นถูกห้ามมิให้ทำกิจกรรมในลักษณะเพื่อแสวงหาผลกำไร หรือการจัดทำกิจการในลักษณะที่แข่งขันกับเอกชน	223 (57.5)	165 (42.5)	0.58	0.49	ปานกลาง
* 11. การหารายได้ท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการเชิงพาณิชย์เพื่อแสวงหารายได้เลี้ยงตนเองโดยไม่เป็นการะของรัฐบาล	244 (62.9)	144 (37.1)	0.63	0.48	ปานกลาง
12. แหล่งรายได้ที่สำคัญของท้องถิ่นได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย	351 (90.5)	37 (9.5)	0.91	0.29	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>			<b>0.80</b>	<b>0.18</b>	<b>มาก</b>

\* ข้อความที่ตอบ “ไม่ใช่”

ตารางที่ 4 พิจารณาโดยรวม ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 0.80) โดยประเด็นที่มีความรู้มากที่สุด คือ ข้อ 8 หลักเกณฑ์ในการจัดสรรเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุนมีเป้าหมายเฉพาะกระบวนการ การใช้จ่ายเงินจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐบาลเป็นสิ่งสำคัญ (ค่าเฉลี่ย = 0.97) รองลงมา คือ ข้อ 1 การจัดเก็บรายได้มี 4 ด้าน ได้แก่ ภาษีท้องถิ่น การหารายได้ของท้องถิ่น การกู้ยืม และเงินช่วยเหลือและเงินอุดหนุน (ค่าเฉลี่ย = 0.94) และประเด็นที่มีความรู้น้อยกว่าประเด็นอื่น คือ ข้อ 4 ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่เป็นของส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายแต่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเองโดยตรง หรืออาจออาศัยหน่วยงานของรัฐจัดเก็บให้แทน (ค่าเฉลี่ย = 0.51) ซึ่งเป็นข้อความที่ไม่ถูกต้อง

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน

(n = 388)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.46	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	0.45	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.43	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.34</b>	มาก

ตารางที่ 5 พิจารณาโดยรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.25) แสดงว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดีอยู่แล้ว โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) และด้านที่มีความคิดเห็นน้อยกว่าด้านอื่น คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**ตารางที่ 6** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n = 388)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					x	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้บริการ มีการกำหนดขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน	121 (31.2)	257 (66.2)	9 (2.3)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.28	0.51	มาก
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วคล่องตัวมากขึ้น	76 (19.6)	270 (69.6)	42 (10.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08	0.54	มาก
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม โดยเรียงลำดับก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน	147 (37.9)	215 (55.4)	16 (4.1)	10 (2.6)	0 (0.0)	4.28	0.66	มาก
4. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	185 (47.7)	1755 (45.1)	21 (5.4)	7 (1.8)	0 (0.0)	4.38	0.67	มาก
5. เอกสารที่ได้รับจากการบริการมีความถูกต้องสมบูรณ์	135 (34.8)	222 (57.2)	30 (7.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.26	0.60	มาก
6. การเก็บอัตราค่าธรรมเนียมการเสียภาษี เก็บตามกฎหมายกำหนด	166 (42.8)	201 (51.8)	15 (3.9)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.35	0.63	มาก
7. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ติชมการให้บริการ	176 (45.5)	196 (50.5)	13 (3.4)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.04	0.59	มาก
8. การบริการทุกขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	114 (29.4)	220 (56.7)	48 (12.4)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.14	0.67	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.27</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 6 พิจารณาโดยรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.27) แสดงว่า การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คืออยู่แล้ว ประเด็นที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 4 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.38) รองลงมา คือ ข้อ 6 การเก็บอัตราค่าธรรมเนียมการเสียภาษีเก็บตามกฎหมายกำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.35) และประเด็นที่มีความคิดเห็นน้อยกว่าประเด็นอื่น คือ ข้อ 7 เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ติชมการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.04)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 388)

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำ	110 (28.4)	232 (59.8)	46 (11.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.16	0.61	มาก
10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	116 (29.9)	233 (60.1)	32 (8.2)	7 (1.8)	0 (0.0)	4.18	0.64	มาก
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพเรียบร้อย	101 (26.0)	238 (61.3)	39 (10.1)	10 (2.6)	0 (0.0)	4.10	0.67	มาก
12. เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	140 (36.1)	205 (52.8)	42 (10.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.24	0.65	มาก
13. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	92 (23.7)	228 (58.8)	62 (16.0)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.04	0.67	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 388)

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
14. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	10 (25.8)	212 (54.6)	58 (14.9)	18 (4.6)	0 (0.0)	4.01	0.77	มาก
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง	137 (35.3)	216 (55.7)	23 (5.9)	12 (3.1)	0 (0.0)	4.23	0.69	มาก
16. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการให้บริการ	102 (26.3)	260 (67.0)	26 (6.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.19	0.54	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.15</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 7 พิจารณาโดยรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) แสดงว่า การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดีอยู่แล้ว ประเด็นที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 12 เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) รองลงมา คือ ข้อ 15 เจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง (ค่าเฉลี่ย = 4.23) และประเด็นที่มีความคิดเห็นน้อยกว่าประเด็นอื่น คือ ข้อ 14 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (ค่าเฉลี่ย = 4.01)

**ตารางที่ 8** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 388)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					— x	S.D.	ระดับ ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
17. สถานที่ตั้งของ หน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	116 (29.9)	263 (67.8)	9 (2.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.27	0.49	มาก
18. สิ่งอำนวยความสะดวกมี ความเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ รับบริการที่จอดรถห้องน้ำ	195 (50.5)	176 (45.4)	14 (3.6)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.45	0.60	มาก
19. สถานที่ให้บริการมีความ สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	183 (47.2)	191 (49.2)	14 (3.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.43	0.56	มาก
20. อุปกรณ์หรือเครื่องมือใน การให้บริการมีความ เพียงพอ	188 (48.5)	181 (46.6)	13 (3.4)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.42	0.63	มาก
21. อุปกรณ์หรือเครื่องมือใน การให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัย เหมาะสมกับ การบริการ	143 (36.9)	220 (56.7)	25 (6.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30	0.58	มาก
22. เอกสารการเผยแพร่ ข้อมูลการบริการมี เพียงพอ	80 (20.6)	279 (71.9)	28 (7.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.12	0.53	มาก
23. แบบฟอร์มการให้บริการ มีความเพียงพอ	147 (37.9)	222 (57.2)	13 (3.4)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.31	0.61	มาก
24. มีการประชาสัมพันธ์การ ให้บริการเป็นประจำ	167 (43.0)	201 (51.8)	14 (3.6)	6 (1.5)	0 (0.0)	4.36	0.63	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.33</b>	<b>0.43</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 8 พิจารณาโดยรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.33) แสดงว่า การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คืออยู่แล้ว ประเด็นที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อ 18 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ที่นั่ง รอรับบริการที่จอดรถ ห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย = 4.45) รองลงมา คือ ข้อ 19 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.43) และ ประเด็นที่มีความคิดเห็นน้อยกว่าประเด็นอื่น คือ ข้อ 22 เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.12)

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

1.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 9** เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ โดยรวม

(n = 388)

เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	p
1. ชาย	4.24	0.35	0.121	0.655
2. หญิง	4.26	0.33		

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 10** เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ โดยรวม

(n = 388)

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	3	0.546	0.182	1.541	0.204
ภายในกลุ่ม (Within Group)	384	45.390	0.118		
<b>รวม</b>	<b>387</b>	<b>45.937</b>			

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 11** เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม

(n = 388)

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	4	0.734	0.183	1.554	0.186
ภายในกลุ่ม (Within Group)	383	45.203	0.118		
<b>รวม</b>	<b>387</b>	<b>45.937</b>			

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 12** เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม

(n = 388)

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	5	0.427	0.085	0.717	0.611
ภายในกลุ่ม (Within Group)	382	45.509	0.119		
<b>รวม</b>	<b>387</b>	<b>45.937</b>			

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

**ตารางที่ 13** เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม

(n = 388)

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	3	0.186	0.062	0.552	0.668
ภายในกลุ่ม (Within Group)	384	45.751	0.119		
<b>รวม</b>	<b>387</b>	<b>45.937</b>			

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

**ตารางที่ 14** เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามเพศ โดยรวม

(n = 388)					
เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	p	
1. ชาย	0.77	0.17	1.410	0.61	
2. หญิง	0.81	0.19			

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

**ตารางที่ 15** เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอายุ โดยรวม

(n = 388)					
แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	3	0.077	0.026	0.762	0.516
ภายในกลุ่ม (Within Group)	384	12.891	0.034		
<b>รวม</b>	<b>387</b>	<b>12.968</b>			

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอายุ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม

(n = 388)					
แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	4	0.147	0.047	1.631	0.184
ภายในกลุ่ม (Within Group)	383	12.621	0.033		
<b>รวม</b>	<b>387</b>	<b>12.968</b>			

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม

(n = 388)					
แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	5	0.156	0.021	0.424	0.722
ภายในกลุ่ม (Within Group)	382	12.812	0.032		
<b>รวม</b>	<b>387</b>	<b>12.968</b>			

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอาชีพ โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

**ตารางที่ 18** เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม

(n = 388)					
แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม (Between Group)	3	0.273	0.26	0.752	0.641
ภายในกลุ่ม (Within Group)	384	12.695	0.33		
<b>รวม</b>	<b>387</b>	<b>12.968</b>			

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวม พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### ข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์” มีข้อค้นพบเกี่ยวกับความรู้การจัดเก็บรายได้กับความเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

#### ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 0.80) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนเป็นผู้มีความรู้ใฝ่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้จึงมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ อย่างไรก็ตาม ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับข้อ 4 ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่เป็นของส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย แต่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเองโดยตรง หรืออาจอาศัยหน่วยงานของรัฐจัดเก็บให้แทน (ค่าเฉลี่ย = 0.51) ข้อ 10 การหารายได้ท้องถิ่นถูกห้ามมิให้ทำกิจกรรมในลักษณะเพื่อแสวงหาผลกำไร หรือการจัดทำกิจการในลักษณะที่แข่งขันกับเอกชน และข้อ 11 การหารายได้ท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการเชิงพาณิชย์เพื่อแสวงหารายได้เลี้ยงตนเองโดยไม่

เป็นการของรัฐบาล ซึ่งประชาชนมีความรู้้น้อยกว่าประเด็นอื่นและทั้ง 3 ข้อนี้เป็นข้อความที่ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนมีความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับภาษีทางอ้อมและการหารายได้ท้องถิ่นจึงทำให้ประชาชนไม่มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับภาษีทางอ้อมและการหารายได้ท้องถิ่น กล่าวคือ ภาษีที่เป็นของส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย แต่ท้องถิ่นมิได้เป็นผู้จัดเก็บเองโดยตรง หรืออาจอาศัยหน่วยงานของรัฐจัดเก็บให้แทน ซึ่งการหารายได้ท้องถิ่นถูกห้ามทำกิจกรรมในลักษณะเพื่อแสวงหาผลกำไร หรือการจัดทำกิจการในลักษณะที่แข่งขันกับเอกชน และการหารายได้ท้องถิ่นไม่สามารถจัดทำบริการเชิงพาณิชย์เพื่อแสวงหารายได้เลี้ยงตนเอง โดยไม่เป็นภาระของรัฐบาล

### ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.25) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสามารถอธิบายแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.27) แสดงให้เห็นว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ดีอยู่แล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนรู้สึกว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ และการให้บริการมีความเป็นธรรม โดยเรียงลำดับก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งการเก็บอัตราค่าธรรมเนียมการเสียภาษีเก็บตามกฎหมายกำหนด ซึ่งเห็นได้จากค่าเฉลี่ย ข้อ 4 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.38) และข้อ 6 การเก็บอัตราค่าธรรมเนียมการเสียภาษีเก็บตามกฎหมายกำหนด (ค่าเฉลี่ย = 4.35) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพดล เพิ่มพูนทวีชัย (2550) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อ

การใช้บริการเสียภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับข้อ 7 เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้ติชมการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.04) และข้อ 2 มีการลดขั้นตอนการให้บริการทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัวมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 4.08) น้อยกว่าประเด็นอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนรู้สึกว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่ค่อยเปิดเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้ติชมการให้บริการและรู้สึกว่าขั้นตอนการให้บริการยังไม่ค่อยมีความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัวเท่าที่ควร

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.15) แสดงให้เห็นว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คืออยู่แล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนรู้สึกว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีการบริการในช่วงเวลาพักเที่ยง ซึ่งเห็นได้จากค่าเฉลี่ย ข้อ 12 เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) และข้อ 15 เจ้าหน้าที่ได้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง (ค่าเฉลี่ย = 4.23) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพดล เพิ่มพูนทวีชัย (2550) ที่ทำการศึกษารื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้บริการเสียภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้บริการเสียภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของวันทา พิมลรัตน์กานต์ (2553) ที่ทำการศึกษารื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับข้อ 14 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (ค่าเฉลี่ย = 4.01) และข้อ 13 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.04) น้อยกว่าประเด็นอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในบางครั้งมีญาติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมาหาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่และญาติได้มอบสิ่งของให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงอาจทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการคนอื่นคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่รับสินบน และในบางครั้งมีประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจึงทำให้ประชาชนรู้สึกเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.33) แสดงให้เห็นว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คืออยู่แล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนรู้สึกว่สิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความเพียงพอ เช่น ที่นั่ง รอรับบริการที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งเห็นได้จากค่าเฉลี่ย ข้อ 18 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ที่นั่ง รอรับบริการที่จอดรถ ห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย = 4.45) และข้อ 19 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย = 4.43) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพดล เพิ่มพูนทวีชัย (2550) ที่ทำการศึกษารื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ (2551) ที่ทำการศึกษารื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับ ข้อ 22 เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 4.12) และข้อ 17 สถาน

ที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.27) น้อยกว่าประเด็นอื่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประชาชนรู้สึกว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ยังไม่ค่อยมีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการอย่างเพียงพอ รวมทั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดอยู่ในเขตชุมชนเมืองจึงทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเดินทางไม่ค่อยสะดวกเนื่องจากปัญหาด้านการจราจร จึงทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณภาพที่ตั้งของหน่วยงานยังไม่ค่อยมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

1.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความคิดเห็นเหมือนกันว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีการลดขั้นตอนการให้บริการ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว คล่องตัวมากขึ้น มีการเก็บอัตราค่าธรรมเนียมการเสียภาษีเก็บตามกฎหมายกำหนด และการให้บริการมีความเป็นธรรม โดยเรียงลำดับก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของนพดล เพิ่มพูนทวีชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของวันทา พิมลรัตนกานต์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหาร

ส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของอโณทัย ทองสุข (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราไม่แตกต่างกัน

1.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30 – 39 ปี อายุ 40 – 49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไปต่างมีความคิดเห็นเหมือนกันว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการ ได้ติชมการให้บริการ รวมทั้งการบริการทุกขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และมีการกำหนดขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของนพดล เพิ่มพูนทวีชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนที่มี อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวันทา พิมลรัตนกานต์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของอโณทัย ทองสุข (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน

1.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาโท ต่างมีความคิดเห็นเหมือนกันว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนพดล เพิ่มพูนทวีชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวันทา พิมลรัตนกานต์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของอโณทัย ทองสุข (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน

1.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกรและแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความคิดเห็นเหมือนกันว่าเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการให้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของนพดล เพิ่มพูนทวีชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีไม่แตกต่างกัน แต่ผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวันทา พิมลรัตนกานต์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของอโณทัย ทองสุข (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราแตกต่างกัน

1.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท 5,001 – 7,500 บาท 7,501 – 10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ต่างมีความคิดเห็นเหมือนกันว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการที่จอดรถ ห้องน้ำ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัย เหมาะสมกับการบริการ ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของนพดล เพิ่มพูนทวีชัย (2550) ได้ทำการ

วิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการใช้บริการเสียภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเสียภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวันทา พิมลรัตน์กานต์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของโณทัย ทองสุข (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

### 2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งเพศหญิงและเพศชาย มีความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้และภาษีท้องถิ่นเป็นอย่างดี เห็นได้จาก ข้อ 1 การจัดเก็บรายได้มี 4 ด้าน ได้แก่ ภาษีท้องถิ่น การหารายได้ของท้องถิ่น การกู้ยืม และเงินช่วยเหลือและเงินอุดหนุน มีค่าเฉลี่ย = 0.94 และข้อ 2 การจัดเก็บภาษีที่เป็นท้องถิ่นตามกฎหมาย มีทั้งภาษีทางตรงและทางอ้อม มีค่าเฉลี่ย = 0.85

### 2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30 – 39 ปี อายุ 40 – 49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความรู้เกี่ยวกับภาษีทางตรงและการหารายได้ของท้องถิ่นเป็นอย่างดี เห็นได้จากข้อ 3 ภาษีทางตรง คือ ภาษี

ที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเองโดยประมาณตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้ มีค่าเฉลี่ย = 0.86 และข้อ 5 การหารายได้ของท้องถิ่น คือ จัดให้มีบริการชุมชนบางอย่างและเก็บค่าบริการหรือค่าตอบแทนจากค่าใช้บริการที่มีเป้าหมาย เพื่อแสวงหารายได้หรือผลกำไรให้กับท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย = 0.85

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาโท มีความรู้เกี่ยวกับการกู้ยืมและเงินอุดหนุนเป็นอย่างดี เห็นได้จากข้อ 6 การกู้ยืม คือ ระบบการหารายได้เพื่อการลงทุนในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งมักจะเป็นการกู้ยืมเพื่อจัดทำโครงการ ซึ่งการกู้ยืมจึงมักเป็นการใช้จ่ายเงินในโครงการระยะยาวหรือโครงการขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ย = 0.67 และข้อ 7 เงินอุดหนุน คือ เงินที่รัฐบาลจัดสรรเพิ่มเติม หรือสมทบให้กับท้องถิ่นให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในท้องถิ่นที่มีภาระรับผิดชอบอยู่ มีค่าเฉลี่ย = 0.87

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกรและแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการจัดสรรเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุนเป็นอย่างดี เห็นได้จากข้อ 8 หลักเกณฑ์ในการจัดสรรเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุนมีเป้าหมายเฉพาะกระบวนการ การใช้จ่ายเงินจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐบาลเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ย = 0.97

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท 5,001 – 7,500 บาท 7,501 – 10,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป มีความรู้เกี่ยวกับรายได้จากภาษีอากรและแหล่งรายได้ที่สำคัญของท้องถิ่นเป็นอย่างดี เห็นได้จากข้อ 9 รายได้จากภาษีอากร คือ ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน และอากรฆ่าสัตว์ มีค่าเฉลี่ย = 0.92 และข้อ 12 แหล่งรายได้ที่สำคัญของท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย มีค่าเฉลี่ย = 0.91



## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อศึกษาระดับความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบความรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Yamane กลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนำมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยสามารถ สรุปได้ดังนี้

#### ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 – 49 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย และประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

## ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

โดยภาพรวม ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี โดยประเด็นที่มีความรู้มากที่สุด คือ หลักเกณฑ์ในการจัดสรรเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุนมีเป้าหมายเฉพาะกระบวนการ การใช้จ่ายเงินจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐบาลเป็นสำคัญ รองลงมา คือ การจัดเก็บรายได้มี 4 ด้าน ได้แก่ ภาษีท้องถิ่น การหารายได้ของท้องถิ่น การกู้ยืม และเงินช่วยเหลือและเงินอุดหนุน และประเด็นที่มีความรู้น้อยกว่าประเด็นอื่น คือ ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่เป็นของส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายแต่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเองโดยตรง หรืออาจอาศัยหน่วยงานของรัฐจัดเก็บให้แทน ซึ่งเป็นข้อความที่ไม่ถูกต้อง

## ความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

โดยภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดีอยู่แล้ว เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เรียงตามลำดับมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### การทดสอบสมมติฐาน

**ตารางที่ 19** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน

สมมติฐาน	p	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	0.655		✓
2. อายุ	0.204		✓
3. ระดับการศึกษา	0.186		✓
4. อาชีพ	0.611		✓
5. รายได้ต่อเดือน	0.668		✓

ตารางที่ 19 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน ในทุกปัจจัย กล่าวคือ ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 20** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน

สมมติฐาน	p	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	0.161		✓
2. อายุ	0.516		✓
3. ระดับการศึกษา	0.184		✓
4. อาชีพ	0.722		✓
5. รายได้ต่อเดือน	0.641		✓

ตารางที่ 20 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ในทุกปัจจัย กล่าวคือ ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์” พบว่า ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี และประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการในด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด ดังนี้

#### 1. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ที่ไม่ถูกต้องในบางประเด็น อาทิ ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่เป็นของส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย แต่ท้องถิ่นมิได้เป็นผู้จัดเก็บเองโดยตรง หรืออาจอาศัยหน่วยงานของรัฐจัดเก็บให้แทน การหารายได้ท้องถิ่นห้ามมิให้ทำกิจกรรมในลักษณะเพื่อแสวงหาผลกำไร หรือการจัดทำกิจการในลักษณะที่แข่งขันกับเอกชน การหารายได้ท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการเชิงพาณิชย์เพื่อแสวงหารายได้เลี้ยงตนเองโดยเป็นภาระของรัฐบาล เป็นต้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรมีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้เพื่อให้ประชาชนได้ศึกษาเพื่อให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ รวมทั้งควรมีการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้

#### 2. ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากประชาชนมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ติชมการให้บริการ และควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเห็นได้จากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ติชมการให้บริการได้หลากหลายช่องทาง เช่น การแสดงความคิดเห็นลงในกล่องแสดงความคิดเห็น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ รวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ควรมีการพิจารณาเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว และคล่องตัวมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ค่อยมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งเห็นได้จากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรปลูกจิตสำนึกในการบริการ และจิตสำนึกรักองค์การให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและบุคลากรทุกคน รวมทั้งควรจัดสถานที่รับรองให้แก่ญาติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือบุคลากรได้พบปะกัน โดยเป็นส่วนตัว เพื่อป้องกันปัญหาความเข้าใจผิดเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือบุคลากร นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรมีการสรรหาบุคลากรเพิ่มเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากประชาชนมีความคิดเห็นว่าเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการมีไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งของหน่วยงานไม่ค่อยมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งเห็นได้จากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรมีการจัดพิมพ์เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ และองค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ควรมีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อไปให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่เดินทางมารับบริการไม่สะดวก

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เช่น ความคาดหวังในการให้บริการ ความต้องการในการให้บริการ ความยุติธรรมในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านั้นไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2. ควรขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ชัดเจนขึ้นและทำให้สามารถทราบถึงปัญหาที่ควรปรับปรุงได้ตรงจุดมากขึ้น

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กฤษณี มหาวิรุฬห์. 2531. **ทัศนะในการดำเนินการเบื้องต้นของกรรมการประธานหมู่บ้านคาม**  
**โครงการปรีงณรงค์เร่งคุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด**  
**ชัยนาท. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัย**  
**เกษตรศาสตร์.**
- กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ. 2551. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของกอง**  
**คลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร**  
**มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- กุลชน ธนาพงศธร. 2527. **เอกสารการสอนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15.**  
**กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. 2538. **การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย.**  
**กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- เกศินี จุฑาวิจิตร. 2548. **การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:**  
**สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- โกวิทย์ พวงงาม. 2543. **การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต.**  
**กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.**
- จรัส สุวรรณมาลา. 2545. **ปฏิรูประบบการคลังไทย: กระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น.**  
**กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.**
- จักรกริช ใจดี. 2542. **ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาธิปไตยของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**  
**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

จำลอง คำดีบุญ. 2545. ผลของการปราบปรามยาเสพติดในทัศนะของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุดปฏิบัติการในสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จุไร กุฎีรัตน์. 2552. การสำรวจความคิดเห็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลภูฎี อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ชยากร เทศะบำรุง. 2544. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2549. รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชาญณรงค์ วิริยะถักพะ. 2546. การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนพร บวรพิพัฒน์วงศ์. 2550. ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นพดล เพิ่มพูนทวีชัย. 2550. ความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการเสียภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลท่าราบ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นโอร ชินนทร. 2555. ความคดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บดินทร์ วิจารณ์. 2549. การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ธรรมกมลการพิมพ์. แปลจาก M.J. Marquardt. 2005. **Building the Learning Organization: Mastering the 5 Elements for Corporate Learning.** California: Davies-Black Publishing.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2537. การพัฒนาการสอน. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.
- ปัญญาพร ทองเล็ก. 2550. การภาษีอากรธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: ออฟเซ็ท เพรส.
- ประสิทธิ์ พรรณพิสูทธิ. 2533. ข้าราชการปกครองกับการผดุงความยุติธรรม: เพื่อสร้างสรรค์แผ่นดินไทยให้เป็นแผ่นดินธรรม แผ่นดินทอง ตามพระราชปณิธา. กรุงเทพมหานคร: [ม.ป.พ.].
- ประหยัด คงเจริญ. 2545. การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประชาชนที่มาเสียภาษีของเทศบาลนครเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิยาณี เหล่ากาวิ. 2547. การปกครองเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พนารัตน์ พวงบุญปลูก. 2542. ความคดเห็นของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาลิ่งแวดล่อม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรชัย รัศมิแพทย. 2541. หลักกฎหมายการปกครองท้องถิ่นไทย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. 2531. การวัดทัศนคติ. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิชิต ฤทธิ์จัญญ. 2545. หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เฮ้าส์ ออฟ เดอร์มีสท์.

มณีวรรณ ต้นไทย. 2533. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. ราชกิจจานุเบกษา (Online).  
www.ombudsman.go.th/10/documents/law/Constitution2550.pdf., 22 พฤษภาคม 2556.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.

เรืองเวทย์ แสงรัตน. 2547. ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตรา  
การเพิ่มของประชากรไทย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประชากรศึกษา,  
มหาวิทยาลัยมหิดล.

ลักขมี ออสวัสดิ์. 2541. ความคิดเห็นของประชาชน ต่อบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขในงาน  
สาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาสังคมวิทยาการพัฒนา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วันทา พิมพ์รัตนกานต์. 2553. ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้นอกหน่วยงาน  
ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

วัลลภ รัฐนัตรานนท์. 2554. เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531. เจตคติ. กรุงเทพมหานคร: ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.

- ศุภลักษณ์ ศรีติสุต. 2547. การภาษีอากรธุรกิจ. อุดรดิตถ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สถาบันพระปกเกล้า. 2548. การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2540. รวมบทความการประเมินโครงการ เล่มที่ 4. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ส่วนพัฒนางานศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยี. 2545. ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (Online). <http://www.atsc.doe.go.th/report%20publicize/obt.pdf>. 22 พฤษภาคม 2556.
- สัตตยา กระแสชล. 2538. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดตั้งอุทยานสายใจธรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา. กรุงเทพมหานคร: สภาวิจัยแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2537. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (Online). [www.fio.co.th/south/law/2/21.pdf](http://www.fio.co.th/south/law/2/21.pdf). 15 มีนาคม 2557.
- สุกัญญา โอภาสกุล. 2544. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุขสนั่น อินทชัย. 2544. การศึกษาการให้บริการประชาชนด้านการออกกำลังภายในสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุชา จันท์เอม. 2533. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุมาลี จันท์ชลอ. 2542. การวัดและการประเมินผล. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.

เสกสรร วัฒนพงษ์. 2542. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง) กรุงเทพฯ.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภณ พึ่งไชย. 2537. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสอบสวนของตำรวจภูธร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, สถาบันเทคโนโลยีสังคม(เกริก).

องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด จังหวัดบุรีรัมย์. 2557. **เกี่ยวกับ อบต. เสม็ด (Online).**  
<http://www.tambonsamed.go.th>, 22 พฤษภาคม 2556.

อโณทัย ทองสุข. 2555. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อนงค์ โตโพธิ์ไทย. 2540. **ความคิดเห็นของผู้บริหารเทศบาลในเขตปริมณฑลต่อการให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการขยะ.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาประชากรศึกษา, มหาวิทยาลัยมหิดล.

อุษา ไบหยก. 2543. **การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ.** กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. 2545. **เทคโนโลยีการศึกษา: หลักการและแนวคิดสู่ปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร: งานส่งเสริมการผลิตตำรา มหาวิทยาลัยทักษิณ.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2548. **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพมหานคร: เพรสแอนดี้ดีไซน์.

Bloom, B.S. 1976. **Human characteristics and school learning.** New York: McGraw-Hill.

\_\_\_\_\_. 1980. **All Our Children Learning.** New York: McGraw-Hill.

Fitzgerald, R.M. and F. Durant. 1980. "Citizen evaluations and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest." **Public Administration Review** 40(6): 585-594.

Millet, J.D. 1954. **Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance.** New York: McGraw-Hill.

Oskamp, S. 1977. **Attitudes and Opinions.** New Jersey: Prentice Hall Inc.





## แบบสอบถาม

## เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

.....

## คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำรายงานการวิจัยปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นความลับและเพื่อการรวบรวม วิเคราะห์ผลสรุปออกมาให้ตรง ถูกต้องกับความเป็นจริง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากท่านในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการทำการวิจัย คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ขอให้ท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสิริลักษณ์ อักษรแก้ว  
นิสิตปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ( ) ชาย      ( ) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

- ( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย      ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 ( ) อนุปริญญา/ปวส.      ( )ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 ( ) ปริญญาโท      ( ) ปริญญาเอก

4. อาชีพ

- ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ      ( ) พนักงานจ้าง/ลูกจ้างเอกชน  
 ( ) อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย      ( ) นักเรียน/นักศึกษา  
 ( ) เกษตรกร      ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 5,001 บาท      ( ) 5,001 – 7,500 บาท  
 ( ) 7,501 – 10,000 บาท      ( ) มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้

คำแนะนำ ข้อความต่อไปนี้ข้อใดตอบ “ใช่” ข้อใดตอบ “ไม่ใช่”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือของแต่ละข้อที่ตรงกับความรู้ของท่าน  
(โปรดตอบทุกข้อ)

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1.	การจัดเก็บรายได้มี 4 ด้าน ได้แก่ ภาษีท้องถิ่น การหารายได้ของท้องถิ่น การกู้ยืม และเงินช่วยเหลือและเงินอุดหนุน		
2.	ภาษีท้องถิ่น คือ การจัดเก็บภาษีที่เป็นท้องถิ่นตามกฎหมาย มีทั้งภาษีทางตรงและทางอ้อม		
3.	ภาษีทางตรง คือ ภาษีที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเองโดยประมาณตามที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้		
4.	ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่เป็นของส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย แต่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเองโดยตรง หรืออาจอาศัยหน่วยงานของรัฐจัดเก็บให้แทน		
5.	การหารายได้ของท้องถิ่น คือ จัดให้มีบริการชุมชนบางอย่างและเก็บค่าบริการหรือค่าตอบแทนจากค่าใช้จ่ายบริการที่มีเป้าหมาย เพื่อแสวงหารายได้หรือผลกำไรให้กับท้องถิ่น		
6.	การกู้ยืม คือ ระบบการหารายได้เพื่อการลงทุนในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งมักจะเป็นการกู้ยืมเพื่อจัดทำโครงการ ซึ่งการกู้ยืมจึงมักเป็นการใช้จ่ายเงินในโครงการระยะสั้นหรือโครงการขนาดเล็ก		
7.	เงินอุดหนุน คือ เงินที่รัฐบาลจัดสรรเพิ่มเติม หรือสมทบให้กับท้องถิ่นให้เพียงพอค่าใช้จ่ายในท้องถิ่นที่มีภาระรับผิดชอบอยู่		
8.	หลักเกณฑ์ในการจัดสรรเงินช่วยเหลือหรือเงินอุดหนุนมีเป้าหมายเฉพาะกระบวนการ การใช้จ่ายเงินจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐบาลเป็นสำคัญ		
9.	รายได้จากภาษีอากร คือ ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และอากรฆ่าสัตว์		
10.	การหารายได้ท้องถิ่นถูกห้ามมิให้ทำกิจกรรมในลักษณะเพื่อแสวงหาผลกำไรหรือการจัดทำกิจการในลักษณะที่แข่งขันกับเอกชน		
11.	การหารายได้ท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการเชิงพาณิชย์เพื่อแสวงหารายได้เลี้ยงตนเองโดยไม่เป็นภาระของรัฐบาล		
12.	แหล่งรายได้ที่สำคัญของท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย		

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับสภาพความเป็นจริงหรือ  
ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (โปรดตอบทุกข้อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการ มีการกำหนดขั้นตอน ใ้ไว้อย่างชัดเจน					
2. มีการลดขั้นตอนการให้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วคล่องตัวมากขึ้น					
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม โดยเรียงลำดับก่อน-หลัง อย่างเท่าเทียมกัน					
4. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
5. เอกสารที่ได้รับจากการบริการมีความถูกต้องสมบูรณ์					
6. การเก็บอัตราค่าธรรมเนียมการเสียภาษี เก็บตามกฎหมายกำหนด					
7. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ติชม การให้บริการ					
8. การบริการทุกขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำ					
10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพเรียบร้อย					
12. เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
13. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
15. เจ้าหน้าที่ได้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง					
16. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการให้บริการ					

ความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
17. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
18. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการที่จอดรถ ห้องน้ำ					
19. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
20. อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการมีความเพียงพอ					
21. อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัย เหมาะสมกับการบริการ					
22. เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการมีเพียงพอ					
23. แบบฟอร์มการให้บริการมีความเพียงพอ					
24. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการเป็นประจำ					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



**ตารางผนวกที่ 1** ค่าสัมประสิทธิ์ของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บรายได้ (ส่วนที่ 2)

ลำดับ	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	13.8000	6.3034	0.5363	0.8648
2	14.0000	5.7931	0.7043	0.8411
3	14.1667	6.3506	0.4947	0.8697
4	13.9000	6.7828	0.4304	0.8068
5	13.8000	7.2690	0.5153	0.8126
6	13.5333	7.7057	0.6563	0.9035
7	14.3667	6.7920	0.4796	0.8745
8	13.9667	6.1713	0.5344	0.8644
9	13.9667	5.7575	0.7232	0.8385
10	13.8000	6.3506	0.6432	0.9126
11	13.5333	6.7057	0.4573	0.9035
12	14.0000	5.5172	0.7182	0.8359

Alpha = 0.8417

**ตารางผนวกที่ 2** ค่าสัมประสิทธิ์ของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด อำเภอ เมือง จังหวัดบุรีรัมย์ (ส่วนที่ 3)

ลำดับ	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	128.0333	64.9299	0.4936	0.9156
2	128.2000	64.1655	0.6484	0.9135
3	128.2667	64.8920	0.5984	0.9144
4	128.1333	64.6713	0.5471	0.9148
5	128.1667	64.3506	0.6037	0.9141
6	128.1000	64.9897	0.4962	0.9156
7	128.0000	64.0000	0.6103	0.9139
8	128.1000	63.9552	0.6300	0.9136
9	128.1667	67.3161	0.2133	0.9194
10	128.1667	64.8333	0.4648	0.9161
11	128.0667	65.4437	0.4324	0.9165
12	128.0333	64.4471	0.4852	0.9158
13	128.1000	64.4379	0.5673	0.9145
14	128.1000	64.7828	0.5228	0.9152
15	128.1333	64.3264	0.5144	0.9153
16	128.1333	65.4989	0.4393	0.9164
17	128.1333	63.9816	0.6380	0.9135
18	128.0000	66.3448	0.3163	0.9182
19	128.2333	67.9782	0.1135	0.9212
20	128.2000	63.6828	0.6155	0.9137
21	128.0000	64.6897	0.5227	0.9152
22	128.1000	64.7828	0.5228	0.9152
23	128.0333	64.3782	0.5635	0.9146
24	127.9333	63.7885	0.6436	0.9134

Alpha = 0.9181



ภาคผนวก ค  
นโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมีด

## นโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

นโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด (2557) มีดังนี้

1. นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ประเภทสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ดำเนินการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ที่จำเป็น อาทิเช่น ถนน ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้า แหล่งน้ำ สะพานข้ามคูคลอง ในส่วนที่จำเป็นและยังขาดอยู่

1.2 ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคที่มีอยู่ให้มีสภาพสมบูรณ์ใช้งานได้

1.3 ดำเนินการเร่งรัดปรับปรุงไฟฟ้าแสงสว่างและขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน

2. นโยบายทางด้านสังคม ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาการศึกษา การสาธารณสุข ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.1 ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

- จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จัดสรรงบประมาณเป็นทุนการศึกษา และอุปกรณ์ส่งเสริมการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียน ที่ด้อยโอกาส

- ดำเนินการจัดให้มีการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมพื้นบ้านในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดทำโครงการลานดนตรี ลานวัฒนธรรม จัดกิจกรรมงานประเพณีต่างๆ รวมทั้งการสนับสนุนทุกหมู่บ้านในการร่วมอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณี

- ด้านการศาสนา ร่วมมือกับทางวัดในการจัดกิจกรรมทางศาสนา เพื่อเป็นศูนย์รวมใจของประชาชน

- พัฒนาปรับปรุงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีการจัดการเรียนการสอนที่ดีมีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

## 2.2 ด้านการสาธารณสุข

- สนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพของประชาชน สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มชมรมออกกำลังกายต่างๆ

- ร่วมมือกับศูนย์สุขภาพชุมชน ในการปรับปรุงการให้บริการด้านสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

- พัฒนาปรับปรุงงานด้านการรักษาความสะอาด การกำจัดขยะมูลฝอยให้ทั่วถึงให้มีขยะตกค้างในแต่ละวันน้อยที่สุด ริเริ่มโครงการคัดแยกขยะจากครัวเรือน โครงการธนาคารขยะในโรงเรียน

- ดำเนินการป้องกันและกำจัดโรคติดต่อและไม่ติดต่อที่เกิดขึ้น พร้อมอบรมให้ความรู้ ด้านการป้องกันการติดต่อของโรคที่เกิดขึ้นและยังไม่เกิดขึ้นให้แก่ประชาชน

- พัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมในหมู่บ้าน โดยสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา เช่น โครงการหน้าบ้านน่ามอง

## 2.3 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ

- สนับสนุนกิจกรรมชุมชนหมู่บ้านเข้มแข็ง / เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามยาเสพติดเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเอาชนะยาเสพติดได้อย่างเด็ดขาดและยั่งยืน

- สนับสนุนโครงการขั้วรถปลอดภัย โดยการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการขับขี่อย่างถูกต้องและปลอดภัย

2.4 ดูแลและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสที่ขาดผู้ดูแลให้มีความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานที่ดีพอ

### 3. นโยบายด้านเศรษฐกิจ

3.1 การพัฒนารายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้มีรายได้เพียงพอที่จะนำไปพัฒนาในด้านต่างๆ ตามนโยบายที่ได้วางไว้ ในส่วนการจัดเก็บรายได้ จะดำเนินการให้มีการจัดเก็บอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จัดทำระบบแผนที่ภาษีให้สมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการชำระภาษีมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็จำเป็นต้องจัดหางบประมาณจากภายนอกมาสนับสนุนการดำเนินงาน โดยทำโครงการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงทบวงกรมต่างๆ

#### 3.2 การพัฒนารายได้ของประชาชน

- ส่งเสริมจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนกลุ่มอาชีพต่างๆ สนับสนุนส่งเสริมการผลิตภาคเกษตรกรรม โดยเน้นเกษตรอินทรีย์ การใช้ปุ๋ยชีวภาพแทนปุ๋ยเคมี เพื่อลดรายจ่ายและเพิ่มรายได้ให้แก่เกษตรกร

- สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพและการผลิตสินค้าหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล เพื่อให้สามารถแข่งขันในท้องตลาดได้ พร้อมจัดหาตลาดในการจัดจำหน่าย

- จัดอบรมให้ความรู้ในด้านการวางแผนและการลงทุนให้กับประชาชนผู้ต้องการประกอบธุรกิจแต่ไม่มีความรู้ ในด้านการวางแผนการลงทุน

### 4. นโยบายด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.1 ส่งเสริมให้ประชาชนปลูกต้นไม้บริเวณรอบๆ อ่างเก็บน้ำห้วยตลาด โดยจัดกิจกรรมเพื่อให้มีการปลูกต้นไม้อย่างต่อเนื่อง จัดให้มีสวนหย่อม สวนสาธารณะในตำบล

4.2 ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์สองข้างทางทั้งตำบล พัฒนาแหล่งท่องเที่ยววนอุทยานเขากระโดง

4.3 สนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชน องค์กรเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อมในทุกขั้นตอน

## 5. นโยบายด้านการเมืองการบริหาร

5.1 การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในทุกขั้นตอน การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ ปรับปรุงให้หน่วยงานต่างๆ พัฒนาระบบการทำงานให้สามารถเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

5.2 เร่งรัดพัฒนา เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ จัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนาและพัฒนาพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลและลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความรู้ความสามารถและพัฒนาให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประชาชนพึงพอใจ

5.3 พัฒนาระบบศูนย์รวมการให้บริการ (One Stop Service) เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการไปติดต่อราชการในหลายที่ อันเป็นการประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน

5.4 เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ประชาชนในพื้นที่ที่สามารถตรวจสอบ และรับรู้ข่าวสารของทางราชการได้อย่างทั่วถึง



ภาคผนวก ง

ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด

ตารางผนวกที่ 3 เปรียบเทียบยอดรายได้ที่จัดเก็บปีงบประมาณ พ.ศ. 2554  
(งวดตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2553 ถึงวันที่ 30 ตุลาคม 2554)

ลำดับ	ประเภทรายได้	ประมาณการ	รายรับจริง	ผลต่าง (สูง/ต่ำ)	หมายเหตุ
1	ภาษีอากรจัดเก็บเอง	410,500.00	421,259.98	+10,759.98	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน, ภาษีบำรุงท้องที่, ภาษีป้าย, อากรฆ่าสัตว์
2	ค่าธรรมเนียมค่าปรับและใบอนุญาต	206,500.00	130,669.32	-75,830.68	ค่าธรรมเนียม, ค่าปรับและใบอนุญาตต่างๆ
3	รายได้จากทรัพย์สิน	410,000.00	345,249.37	-64,750.63	ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร
4	รายได้เบ็ดเตล็ดอื่นๆ	790,840.00	1,253,820.00	+462,980.00	ค่าขายแบบแปลน, เงินที่อุทกให้, รายได้อื่นๆ ฯลฯ
5	ภาษีที่รัฐบาลจัดสรร	17,200,000.00	21,460,002.36	+4,260,002.36	ภาษีมูลค่าเพิ่ม, ภาษีสุรา, ค่าจดนิดิกรรมที่ดิน ฯลฯ
6	เงินอุดหนุนทั่วไป	18,000,000.00	14,855,938.00	-3,144,062.00	เงินอุดหนุนทั่วไป
7.	เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	-	2,274,000.00	+2,274,000.00	โครงการก่อสร้างอาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมู่ที่ 15 บ้านตำโรง
	รวม	37,017,840.00	40,740,939.03	+3,723,099.03	รับจริงสูงกว่าประมาณการรายรับคิดได้ 10.06 %

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2554

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด (2554)

ตารางผนวกที่ 4 ลูกหนี้ค้างชำระประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ลำดับ	ประเภทลูกหนี้ภาษี	ยอดประเมิน ภาษี	รับชำระแล้ว ตั้งแต่ต้นปี	ลูกหนี้ภาษี ที่ค้างชำระ	หมายเหตุ
1	ภาษีโรงเรือนและ ที่ดิน	7,600.00	-	7,600.00	ลูกหนี้ภาษีโรงเรือน เก็บได้ 0 % คงค้าง 100 %
2	ภาษีบำรุงท้องที่	4,778.00	179.00	4,599.00	ลูกหนี้ภาษีบำรุง ท้องที่เก็บได้ 3.70 % คงค้าง 96.30%
3	ภาษีป้าย	1,720.00	-	1,720.00	ลูกหนี้ภาษีป้ายเก็บ ได้ 0 % คงค้างชำระ 100 %
	<b>รวม</b>	<b>14,098.00</b>	<b>179.00</b>	<b>13,919.00</b>	<b>ลูกหนี้ภาษี รวมเก็บได้ 3.70 % คงค้าง 96.30%</b>

หมายเหตุ: ข้อมูล ณ วันที่ 27 เมษายน 2555

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ด (2555)

## ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ – นามสกุล	ศิริลักษณ์ อักษรแก้ว
วัน เดือน ปี ที่เกิด	2 มิถุนายน 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดยะลา
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สถานที่ทำงาน	บริษัท เมก้า ไลซ์ไซแอนท์ พีทีวาย จำกัด

