

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
องค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร**
**The Satisfaction of Service Recipients in Section of Financial Resources
Development and Revenue Collecting of the Khonthi Subdistrict Administrative
Organization, Mueang Kamphaeng Phet District, Kamphaeng Phet Province**

กมลชนก แซ่จิ๋ว

Kamonchanok Saejiw

องค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

Khonthi Subdistrict Administrative Organization, Mueang Kamphaeng Phet District, Kamphaeng Phet Province

Received: July 10th, 2024; Revised: September 26th, 2024; Accepted: October 17th, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ การทดสอบทีและการทดสอบเอฟที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านอาคาร สถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านพนักงานจัดเก็บรายได้ และด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ ตามลำดับ ส่วนด้านนโยบายการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 2) ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, การจัดเก็บรายได้

Abstract

This research aimed to study the satisfaction of service recipients in the development and revenue collection of the Khonthi Subdistrict Administrative Organization, Mueang Kamphaeng Phet District, Kamphaeng Phet Province. 2) To compare the satisfaction of service recipients in the Section of Financial Resources Development and Revenue Collecting of the Khonthi Subdistrict Administrative Organization, Mueang Kamphaeng Phet District, Kamphaeng Phet Province, classified by personal factors. The sample group used in this research was 297 taxpayers in the Khonthi Subdistrict Administrative Organization, Mueang Kamphaeng Phet District, Kamphaeng Phet Province. The instruments used for data collection were questionnaires. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was performed using t-test and F-test at a significance level of 0.05. The research results found that 1) The public's opinion on the satisfaction of service recipients in the Section of Financial Resources Section of Financial Resources Development and Revenue Collecting of the Khonthi Subdistrict Administrative Organization, Mueang Kamphaeng Phet District, Kamphaeng Phet Province, in all 4 aspects, had a high level of opinion. When considering each aspect, it was found that all aspects were at a high level, with the building and location aspect having the highest average value, followed by the revenue collection staff and revenue collection management aspects, respectively. The revenue collection policy aspect had the lowest average value. 2) The results of the comparison of the satisfaction of service recipients in the Section of Financial Resources Development and Revenue Collecting of the Khonthi Subdistrict Administrative Organization, Mueang Kamphaeng Phet District, Kamphaeng Phet Province, found that people with different genders, ages, and occupations had opinions on the satisfaction of service recipients in the Section of Financial Resources Development and Revenue Collecting of the Khonthi Subdistrict Administrative Organization, Mueang Kamphaeng Phet District, Kamphaeng Phet Province, which were not statistically significant. People with different levels of education and monthly income had opinions on the satisfaction of service recipients in the Section of Financial Resources Development and Revenue Collecting of the Khonthi Subdistrict Administrative Organization, Mueang Kamphaeng Phet District, Kamphaeng Phet Province, which were statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Satisfaction, Service Recipients, Revenue Collection

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐ มาตรา 62 รัฐต้องรักษาวินัยการเงินการคลังอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ฐานะทางการเงินการคลังของรัฐมีเสถียรภาพและมั่นคงอย่างยั่งยืนตามกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ และจัดระบบภาษีให้เกิดความเป็นธรรมแก่สังคม กฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลังของรัฐ อย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกรอบการดำเนินการทางการเงินการคลัง และงบประมาณของรัฐ

การกำหนดวินัยทางการคลังด้านรายได้และรายจ่าย ทั้งเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ การบริหารทรัพย์สินของรัฐและเงินคงคลัง และการบริหารหนี้สาธารณะ นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) กล่าวในรายการ “ศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” ว่าเรื่องสำคัญที่ตนต้องสร้างความเข้าใจ คือบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการใช้จ่ายงบประมาณของ อบต. ซึ่งในแต่ละปีงบประมาณของ อบต. จะประกอบด้วย 1.รายได้ที่ อบต. จัดเก็บได้เอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่เป็นต้น และ 2. เงินภาษีที่รัฐจัดสรรให้และเงินอุดหนุนเพิ่มเติม เพื่อให้ อบต. ใช้บริหารจัดการและดำเนินการโครงการต่างๆ ตามความต้องการของชุมชนได้อย่างเหมาะสม แต่การกำหนดพื้นที่ที่มีปัญหาในวันนี้ คือเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และเทศบาลที่มีปัญหาอยู่ ทำให้เกิดปัญหาการจัดเก็บรายได้ด้วย ถ้าคนน้อยเกินไปหรือพื้นที่น้อยเกินไป ก็เก็บเงินได้น้อย ทำให้รัฐบาลต้องแบ่งเงินลงไป มันก็ไม่พอใช้อยู่ดี จึงต้องไปช่วยกันแก้ไข ซึ่งตนขอให้ไปคิดเอาแล้วกัน (เดลินิวส์ ศุกร์ที่ 15 พฤศจิกายน 2562)

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 23 เทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียมและเงินรายได้จาก 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน 2) ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ 3) ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย 4) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 24 (3) และมาตรา 25 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ 5) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากรโดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากรโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ 6) ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลโดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บและให้ถือเป็นภาษีและค่าเสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ 7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ภาษีรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน 8) ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน 9) ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ 10) อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ 11) อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น 12) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต 13) ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวง

ปีโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต 14) ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มี
ทุนทรัพย์ภายในเขตทั้งนี้ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด 15) ค่าธรรมเนียมสนามบินตาม
กฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศทั้งนี้ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด 16) ค่าธรรมเนียม
ดังต่อไปนี้โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่า
ด้วยการบินโดยเก็บจากค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการ
พนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน 17) ค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาตและค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่
ให้เทศบาลเมืองพญาและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้นๆ และให้ตกเป็น
รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียม
ค่าใบอนุญาตและค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่
คณะกรรมการกำหนด 18) ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาลทั้งนี้ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการ
กำหนด 19) ค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น 20) รายได้
อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาลเมืองพญาและองค์การบริหารส่วนตำบล (พระราชบัญญัติกำหนดแผน
และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและ
ราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพาบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้
บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการ
กระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาพาบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มี
รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์กร
บริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะ
ปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการ
กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท
องค์การบริหารส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลคนที่
อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร มีฐานะเป็นนิติบุคคล ยกฐานะจากสภาพาบลมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ
เนื้อที่ทั้งหมด 93 ตารางกิโลเมตร มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำ
กว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท แหล่งที่มาของรายได้ ซึ่งประกอบด้วยรายได้จากภาษีอากรที่องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นจัดเก็บเอง รายได้จากภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บและจัดสรรให้ท้องถิ่น และเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดสรรให้ท้องถิ่น
เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดเก็บเองกับภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้ และเงิน
อุดหนุนที่ได้รับจากรัฐบาล พบว่าสัดส่วนรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้ายมีจำนวนน้อยกว่าเงินที่ได้รับจากรัฐบาล เมื่อนำข้อมูล
รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคนที่ (ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และ
ภาษีป้าย) มาพิจารณา ย้อนหลัง 3 ปี พบว่ารายได้ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลคนที่ มีรายได้จากการ
จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ไม่สม่ำเสมอ ซึ่งไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์การบริหารส่วน
ตำบลคนที่ ประสบปัญหาในภาษีบางประเภทของหมวดภาษีอากร คือ ปัญหาจากการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษี
ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ทำให้รายรับจริงกับประมาณการรายรับของปีงบประมาณดังกล่าวมีการติดลบ
ในบางปี

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการขาดประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ โดยมีการจัดเก็บไม่เป็นไปตามเป้าหมายของประมาณการในแต่ละปี ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ซึ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้มากน้อยเพียงใด หรือมีข้อเสนออื่นๆ เพิ่มเติมในการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงแนวทางปฏิบัติขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น สามารถจัดเก็บรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และครบถ้วน นำไปสู่การเพิ่มรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณทีต่อไป (แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2566 - 2570)

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีท้องถิ่น

แนวความคิดในการกระจายอำนาจการคลังสู่ท้องถิ่นตามแผนแม่บท การคลังท้องถิ่นของคณะกรรมการกระจายอำนาจการคลังสู่ท้องถิ่น มีดังนี้

1. การกระจายอำนาจการคลังไปสู่ท้องถิ่นจะสัมฤทธิ์ผลได้นั้น การกระจายอำนาจการปกครองไปให้ท้องถิ่นจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนซึ่งกันและกัน
2. การกระจายอำนาจการคลังสู่ท้องถิ่น ต้องกระจายทั้งรายได้ รายจ่ายและอำนาจการบริหารการคลัง เพื่อให้อิสระในการตัดสินใจแก่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นโดยลบทบาทและภารกิจของส่วนกลางและมอบให้ส่วนท้องถิ่นดำเนินการ เพื่อให้รัฐบาลดำเนินการในนโยบายและมาตรการหรือแผนงาน และโครงการในระดับชาติหรือเกินกว่าขีดความสามารถส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการได้ โดยรัฐบาลจะเข้าไปกำกับควบคุมเท่าที่จำเป็นจริงๆ และเพิ่มบทบาทให้คำปรึกษาแนะนำและฝึกอบรมด้านวิชาการตลอดจนการตรวจสอบและติดตามประเมินผล
3. การบริหารการคลังของส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องเร่งรัดปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทั้งด้านรายได้ รายจ่ายและการสร้างวินัยการคลังส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น

ในส่วนของความหมายของการคลังท้องถิ่นนั้น การคลังท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานคลังของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นการพิจารณาถึงการหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดท่างประมาณการจัดซื้อ การจัดจ้าง การบัญชี การตรวจสอบบัญชีของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น กระบวนการงบประมาณท้องถิ่นเป็นตัวกลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาของรายรับกับรูปแบบในการใช้จ่ายของแต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อก่อให้เกิดความสอดคล้องต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น (เสกสรรค์ โกสัยเดชาพันธ์, 2558 : 38) ด้าน สกนธ์ วรรณวิวัฒนา (2559 : 18) ได้ให้ความหมายของการคลังท้องถิ่น หมายถึง เป็นการถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจทางการคลังแก่ท้องถิ่น อย่างอิสระตามกรอบที่กำหนดสร้างความรับผิดชอบทางการคลังของท้องถิ่น มอบอำนาจการหารายได้แก่ท้องถิ่น ท้องถิ่นสามารถกำหนดการใช้จ่ายทั้งขนาดและประเภทได้ด้วยตัวเอง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ โดยผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการว่าได้รับการตอบสนองมากหรือน้อย หากได้รับการตอบสนองมากก็จะเกิดความจรรโลงใจ และเกิดการสื่อสารปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการ

ที่กดดันมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้นความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียดโดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของพรอยด์และทฤษฎีของมาสโลว์ โดยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow, 1970) โดย Maslow เชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการที่จะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ การเรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นตอนไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้เป็นลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

โดยสรุป ความพึงพอใจของประชาชนตามแนวคิดของ Maslow จะเกิดขึ้นได้เมื่อพวกเขาได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง เป็นลำดับ โดยเริ่มจากความต้องการทางด้านร่างกาย เมื่อได้รับการตอบสนองและเกิดความพึงพอใจ พวกเขาก็จะเริ่มมีความต้องการในขั้นต่อไปซึ่งก็คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ตามลำดับ

ปัจจัยการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง, 2560)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรงการสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้
2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ
3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็น

กลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาปรับใช้ให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการ ทุกคน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีการกำหนดเป้าหมาย และเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึง ผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยและออกแบบสอบถาม สรุปลการวิจัยที่ผ่านมาได้ ดังนี้

วาสนา ขอนทอง (2559 : 56) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการดำเนินงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ด้านโครงสร้างภาษีอากร ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร ด้านพนักงานผู้จัดเก็บภาษีอากร

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2559 : 76) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบท่อการจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า ทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลกระทบท่อการจัดเก็บรายได้มากที่สุดได้แก่การบริหารข้อมูลข่าวสาร รองลงมาได้แก่ การบริหารวัสดุอุปกรณ์ การบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารการตลาด ด้านการบริหารคุณธรรม/จริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านระบบการจัดการ

ปัญญ์ประดับ จรเอ็กกา (2559 : 58) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะเคียบ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยโดยภาพรวมตามความคิดเห็นของประชาชน มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะเคียบ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงบประมาณมีผลต่อประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน รองลงมา คือ ด้านบุคลากร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์

นัยนา ดวนใหญ่ (2559 : 60) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของรายได้มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่างกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

เนตรชนก ศรีโท (2559 : 75) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดเตรียมงบประมาณ รองลงมาคือ ด้านการอนุมัติงบประมาณ ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านควบคุมงบประมาณ ตามลำดับ บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พจนีย์ สง่าไทย (2557 : 66) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายละเอียดเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

กันตินันท์ นกขุนทอง (2559) ได้ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้ อำเภอมือ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสถานที่บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

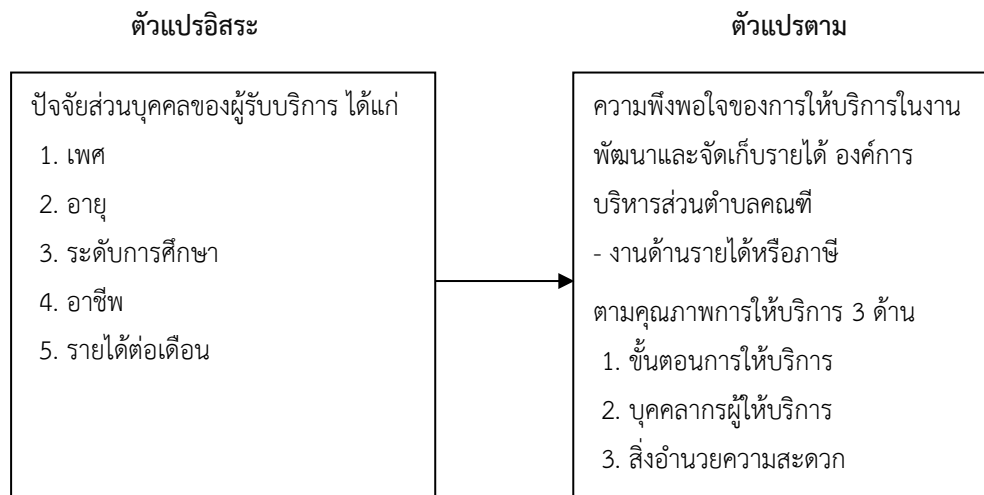
ชนิษฐา สิทธิชัย (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้ อำเภอมือ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสถานที่บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ 3) การทดสอบสมมติฐาน t-test เพศที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้ อำเภอมือ จังหวัดตรัง พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การทดสอบสมมติฐาน F-test อายุที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้ อำเภอมือ จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา, อาชีพ,รายได้ต่อเดือน และประเภทยานพาหนะที่แตกต่างกัน พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมือกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมือกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวความคิดการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลคณที ดังแสดงในภาพ



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 1,290 คน (ฐานข้อมูลผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตตำบลคณที ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตตำบลคณที อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 297 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) นำมาจัดสัดส่วนตามประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตตำบลคณที 13 หมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยกำหนดแนวคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนโยบายการจัดเก็บรายได้ ด้านพนักงานจัดเก็บรายได้

ด้านการบริหารจัดการเก็บรายได้ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารสถานที่ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามมาตราวัดของลิเคิร์ท ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามทำการหาดัชนีความสอดคล้องโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องแต่ละข้อคำถามเท่ากับ 1 แล้วนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ Try Out กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.87

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนโดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตตำบลคณที อำเภอมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบความสมบูรณ์และครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับคืนเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย แล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามขั้นตอนทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนโยบายการจัดเก็บรายได้ ด้านพนักงานจัดเก็บรายได้ ด้านบริหารจัดการเก็บรายได้ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและรายข้อ และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการประเมินของเบสท์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร วิเคราะห์โดยใช้การหาค่าสถิติการทดสอบทีเพื่อผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร เปรียบเทียบพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตาม เพศ ชายและเพศหญิง และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้การแจกแจงความถี่และนำมาสรุป

ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 297 คน ซึ่งข้อมูลทั่วไป จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล (n = 297)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	124	41.75
หญิง	173	58.25
รวม	297	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	40	13.47
30 – 40 ปี	85	28.62
41 – 50 ปี	107	36.03
51 – 60 ปี	50	16.83
61 ปีขึ้นไป	15	5.05
รวม	297	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	166	55.89
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	49	16.50
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	35	11.79
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	45	15.15
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.67
รวม	297	100.00

ข้อมูล (n = 297)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	11.11
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	46	15.49
รับจ้างทั่วไป	112	37.71
เกษตรกร	78	26.26
อื่นๆ	28	9.43
รวม	297	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	106	35.69
5,000 บาท – 10,000 บาท	148	49.83
10,001 บาท – 20,000 บาท	38	12.80
20,001 บาท – 30,000 บาท	3	1.01
30,001 บาทขึ้นไป	2	0.67
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 297 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 และมีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.8

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นประชาชนผู้รับบริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านนโยบายการจัดเก็บรายได้	3.78	0.77	มาก
2. ด้านพนักงานจัดเก็บรายได้	3.89	0.73	มาก
3. ด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้	3.79	0.73	มาก
4. ด้านอาคาร สถานที่	4.01	0.79	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.86	0.75	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคาร สถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ ด้านพนักงานจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 3.89$) ส่วนด้านนโยบายการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.78$)

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร สรุปผลการวิจัย และข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านอาคาร สถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านพนักงานจัดเก็บรายได้ และด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ ตามลำดับ ส่วนด้านนโยบายการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แยกเป็นรายด้านได้ผลดังต่อไปนี้

1.1 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านนโยบายการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ จัดเก็บรายได้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีการออกหน่วยบริการจัดเก็บภาษีนอกเวลาราชการ ตามลำดับ ส่วนมีการจัดทำโครงการคืนกำไรให้แก่ผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านพนักงานจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน/หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และพนักงาน มีความรู้ ความเข้าใจ ตามระเบียบการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ส่วนพนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.3 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระภาษี และฐานข้อมูลผู้เสียภาษีมีความถูกต้อง และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ ถึงขั้นตอน และระยะเวลาการชำระภาษีอย่างชัดเจน และ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ ตามลำดับ ส่วน อบต. มีการจัดทำหนังสือแจ้งกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.4 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านอาคาร สถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนอย่างพอเพียงและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ มีสถานที่นั่งพักสำหรับประชาชนระหว่างการรอชำระภาษีอย่างพอเพียง และมีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการประชาชนผู้มาชำระภาษี ตามลำดับ ส่วนมีป้ายแสดงจุดรับบริการและรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ 3 ผลเปรียบเทียบของระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F-test	sig	ผลการทดสอบ
1. เพศ	0.62	0.54	ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ	0.90	0.46	ไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา	6.22	0.00*	แตกต่างกัน
4. อาชีพ	1.86	0.118	ไม่แตกต่างกัน
5. รายได้ต่อเดือน	4.28*	0.00*	แตกต่างกัน

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชรผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านอาคาร สถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านพนักงานจัดเก็บรายได้ และด้านการบริหารจัดการจัดเก็บรายได้ ตามลำดับ ส่วนด้านนโยบายการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แยกเป็นรายด้านได้ผลดังต่อไปนี้

1.1 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านนโยบายการจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ จัดเก็บรายได้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด และมีการออกหน่วยบริการจัดเก็บภาษีนอกเวลาราชการ ตามลำดับ ส่วนมีการจัดทำโครงการคืนกำไรให้แก่ผู้เสียภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันตินันท์ นกขุนทอง (2559) จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการท้องถิ่นจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้ อำเภอมะนัง จังหวัดตรัง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสถานที่บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านพนักงานจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน/หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และพนักงาน มีความรู้ ความเข้าใจตามระเบียบการจัดเก็บรายได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ส่วนพนักงานให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงณีย์ ส่งไทย (2557 : 66) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายละเอียดเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทรอำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

1.3 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริหารการจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระภาษี และฐานข้อมูลผู้เสียภาษีมีความถูกต้อง และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ ถึงขั้นตอนและระยะเวลาการชำระภาษีอย่างชัดเจน และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ ตามลำดับ ส่วน อบต. มีการจัดทำหนังสือแจ้งกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีให้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันตินันท์ นกขุนทอง (2559) จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการท้องถิ่นจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทมได้ อำเภอมือง จังหวัดตรัง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสถานที่บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

1.4 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ด้านอาคาร สถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนอย่างพอเพียงและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ มีสถานที่นั่งพักสำหรับประชาชนระหว่างการรอชำระภาษีอย่างพอเพียง และมีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการประชาชนผู้มาชำระภาษี ตามลำดับ ส่วนมีป้ายแสดงจุดรับบริการและรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษีแต่ละประเภทอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วาสนา ขอนทอง (2558 : 56) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการดำเนินงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ประชาชน ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร แตกต่างกัน

อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขนิษฐา สิทธิชัย (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านสถานที่บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐาน t-test พบว่าแตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าในภาพรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การทดสอบสมมติฐาน F-test อายุที่แตกต่างกันของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่า ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีที่ชำระที่แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลกระทบ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มีหลากหลายอาชีพ เมื่อมาติดต่อขอรับบริการก็ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการบริการจัดเก็บรายได้ มีพนักงานเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการอย่างประทับใจ มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยเสนอแนะไปยังผู้บริหารและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที ควรให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก ยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วยความเต็มใจ มีการจัดเก็บรายได้ถูกต้องครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความโปร่งใสและยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ มีการออกหน่วยบริการจัดเก็บภาษีนอกเวลาราชการ มีการเพิ่มมาตรการเร่งรัดการจัดเก็บรายได้อย่างเป็นระบบ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องภาษีให้กับประชาชน และยังมีการจัดทำโครงการบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ให้แก่ผู้เสียภาษี เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูง นอกจากนั้น ผู้บริหารและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที ควรพัฒนานโยบายด้านการจัดเก็บรายได้ที่ส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนผู้เสียภาษี การพัฒนาเช่นนี้จะส่งผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของประชาชนผู้เสียภาษีเหล่านั้น ซึ่งแน่นอนว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้นจะส่งผลดีต่อองค์กรอย่างยาวนาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
3. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคณที อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). *สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครอง.
- กันตินันท์ นกขุนทอง. (2559). *การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี* (การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2546). *การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนิษฐา สิริชัย. (2562). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง* (ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต). ตรัง : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นัยนา ดวนใหญ่ (2559). *ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- เนตรชนก ศรีโท (2559). *ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ปัญญาประดับ จระเือก. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลปะเคียบ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต). บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พจนีย์ ส่งไทย (2557). *คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุบลราชธานี*. *วารสารศรีนวลวิทย์*, 3(5), 62.
- วาสนา ขอนทอง. (2559). *แนวทางการดำเนินงานด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร* (วิทยานิพนธ์การปกครองท้องถิ่นมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ศิริพร สีสว่าง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี*. *วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 8(1), 633 - 649.
- สมฤทัย มานิตย์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง*. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 9(1), 75 - 82.