

การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน  
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

THE EVALUATION OF TAX COLLECTION SERVICES OF KHORIAN  
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, PHRANAKHON SI  
AYUTTHAYA DISTRICT, PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

พัชรภา ภาคเรณู | PATCHARAPA PARKRENU

นักศึกษาสาขารัฐประศาสนศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## ABSTRACT

This research aims to 1) evaluate tax collection services of Khorian Subdistrict Administrative Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province and 2) study problems and suggestions of tax collection services of Khorian Subdistrict Administrative Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province. The samples consist of 241 tax payers in the area of Khorian Subdistrict Administrative Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province. The tools used in this study are questionnaires. The statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results indicate that 1) the overall evaluation of tax collection services of Khorian Subdistrict Administrative Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya district, Phranakhon Si Ayutthaya province is in high levels. Considering each aspect, the environmental one is in high levels while the aspects of imported factors, procedures and products are in moderate levels. 2) The problems and suggestions of tax collection services of Khorian

Subdistrict Administrative Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya district, Phra Nakhon Si Ayutthaya province are as following: 2.1) The environmental aspect shows that tax payment counter services are narrow and unordered and it is suggested that the tax payment counter services are proportionally separated, 2.2) The aspect of imported factors shows that officials are not ready for services and it is suggested that officials should be trained, 2.3) The process aspect shows that there are no outdoor services and it is suggested that there should be a unit for outdoor tax collection services during official holidays and to publicize this for the early awareness of the people, and 2.4) The product aspect shows that the projects of the Sub district Administrative Organization conformed to the needs of some communities and it is suggested that the approval of various projects should be considered according to the urgent needs of the community.

**Keyword:** Evaluation of Tax Collection Services

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 241 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ร้อยละเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก คือด้านสภาพแวดล้อมส่วนด้านปัจจัย

นำเข้าด้านกระบวนการและด้านผลผลิตอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ 2.1) ด้านสภาพแวดล้อมพบว่าจุดบริการชำระภาษีคับแคบไม่เป็นระเบียบข้อเสนอแนะควรแยกจุดบริการชำระภาษีออกมาให้เป็นสัดส่วน 2.2) ด้านปัจจัยนำเข้าพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการข้อเสนอแนะควรส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม 2.3) ด้านกระบวนการพบว่าไม่มีการรับบริการนอกสถานที่ข้อเสนอแนะควรจัดหน่วยบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ในวันหยุดราชการโดยประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้า และ 2.4) ด้านผลผลิตพบว่าการจัดทำโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนบางกลุ่มข้อเสนอแนะควรพิจารณาอนุมัติโครงการต่าง ๆ ตามความจำเป็นเร่งด่วนของชุมชน

**คำสำคัญ :** การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษี

## บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมการจัดระบบการบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐจะต้องให้ความอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 มาตรา 281) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะการบริหารงานบุคคลการเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550, มาตรา 283 วรรคแรก) ซึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการดูแลแก้ไขปัญหาและให้บริการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

ในการศึกษารั้วนี้ได้เลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีโครงสร้างการบริหารงานที่มีความอิสระในการปกครองตนเองมากที่สุด เห็นได้จากโครงสร้างในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสามารถหารายได้และการใช้จ่ายของตัวเองมากที่สุด โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองการพัฒนาตนเองแต่ในสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีปัญหาซึ่งไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ในราชกิจจานุเบกษาอย่างไรก็ตามรายได้ส่วนใหญ่ที่มาจากการจัดเก็บภาษีอากรยังไม่เพียงพอที่ใช้จ่ายในการจัดการบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้ทั่วถึงมีประสิทธิภาพมากที่สุดจึงจำเป็นต้องดำเนินการหารายได้เพิ่มขึ้นและจัดสรรงบประมาณรายจ่ายให้สมดุลเหมาะสมเพื่อสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

ดังนั้น การศึกษาถึงการประเมินการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน จะทำให้ได้รับข้อมูลที่นำไปปรับปรุงและพัฒนาในการจัดหารายได้ให้มีประสิทธิภาพและจัดสรรงบประมาณรายจ่ายอย่างยุติธรรมทำให้เกิดประสิทธิผลก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนในพื้นที่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ 2557 รวมจำนวนทั้งสิ้น 605 คน กลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิจัยครั้งนี้จำนวน 241 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยผู้วิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการตรวจสอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Ratingscale) 5 ระดับโดยมีการแปลความหมาย 5 ระดับ

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามปลายปิด (Checklist) เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแบ่งเป็น 4 ข้อ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษาอาชีพธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–15,000 บาท

ข้อมูลด้านการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมพบว่าผลการประเมิน

อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านสภาพแวดล้อมเป็นลำดับแรกรองลงมา คือ ด้านปัจจัยนำเข้าด้านผลผลิต และด้านกระบวนการดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในภาพรวมพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของอบต.สะดวกต่อการเดินทางมาขอรับบริการ มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีการเดินทางมาขอรับบริการการสัญจรไปมาสะดวกการติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกและประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีตามลำดับ

ด้านปัจจัยนำเข้าในภาพรวมพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ มีการจัดบริการสถานที่พิเศษบริการสำหรับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์น้ำดื่มที่นั่งรอ ฯลฯ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับให้บริการเจ้าหน้าที่มีความใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เมื่อประชาชนสอบถามหรือติดต่อขอรับบริการ และมีการจัดพื้นที่บริการสำหรับรถออกแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ อย่างเพียงพอตามลำดับ

ด้านกระบวนการในภาพรวมพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ จัดทำแผ่นป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับการชำระภาษีอากรอย่างชัดเจน มีการจัดทำแผ่นป้ายเอกสารแนะนำขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการมีการประชาสัมพันธ์ประกาศเสียงตามสาย เพื่อให้ประชาชนทราบถึงกำหนดเวลาในการรับชำระภาษีมีการจัดพิมพ์เอกสารข้อบังคับเกี่ยวกับการชำระภาษีอากรให้ประชาชนทราบถึงผลประโยชน์ของการชำระภาษี และมีการจัดทำโครงการสัญจรหรือรับบริการนอกสถานที่นอกเวลาราชการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามลำดับ

ด้านผลผลิตในภาพรวมพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อบต.นำเงินภาษีไปทำโครงการที่เป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นเป็นลำดับแรก

รองลงมาคือ อบต. นำเงินภาษีไปพัฒนาโครงการที่เป็นกิจการสาธารณะอบต. มีการชี้แจงประมาณรายรับ-รายจ่ายโดยแยกตามงบประมาณต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอบต. มีการชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการชำระภาษีประชาชนมีความรู้สึกดีต่อการจ่ายภาษี และมีของขวัญสำหรับประชาชนผู้มาชำระภาษีตรงเวลาตามลำดับ

ข้อมูลด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ การให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมและเป็นรายข้อดังนี้

ปัญหาและข้อเสนอแนะ การให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสภาพแวดล้อมส่วนใหญ่พบว่า ไม่มีปัญหาในการให้บริการจัดเก็บภาษีเป็นลำดับแรก รองลงมาพบว่า มีปัญหาจุดบริการชำระภาษีคับแคบไม่เป็นระเบียบสถานที่ตั้งของอบต. ไม่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และไม่มีสถานที่นั่งรอหรือจุดบริการน้ำดื่ม

ปัญหาและข้อเสนอแนะ การให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านปัจจัยนำเข้าส่วนใหญ่พบว่า ไม่มีปัญหาในการให้บริการจัดเก็บภาษีเป็นลำดับแรก รองลงมาพบว่า มีปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่มีความพร้อมในการให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอและไม่มีความรู้สำหรับให้บริการและเจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม

ปัญหาและข้อเสนอแนะ การให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการส่วนใหญ่พบว่า ไม่มีการรับบริการนอกสถานที่เป็นลำดับแรก รองลงมาพบว่า ไม่มีปัญหาในการให้บริการจัดเก็บภาษีไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการและไม่มีการจัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อเผยแพร่เกี่ยวกับการชำระภาษี

ปัญหาและข้อเสนอแนะ การให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลผลิตส่วนใหญ่พบว่า ไม่มีปัญหาในการให้บริการจัดเก็บภาษีเป็นลำดับแรก รองลงมาพบว่า มีปัญหาการจัดทำโครงการ

ของอบต.สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนบางกลุ่มการจัดทำโครงการของอบต.ไม่เกิดความคุ้มค่าและการจัดทำโครงการของอบต.ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

### อภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมด้านปัจจัยนำเข้าด้านกระบวนการและด้านผลผลิตพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนมีการบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลคือ การปกครองการบริหารจัดการการควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพโปร่งใสยุติธรรมมีคุณธรรมและตรวจสอบได้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก คือด้านสภาพแวดล้อม ส่วนด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรารัตน์หอมเย็นใจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีระดับสูง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ หมอยาเก่า (2555) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่าระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยครบทุกด้าน

การศึกษาการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 4 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในภาพรวมพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาใช้บริการสะดวกสถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรารัตน์ หอมเย็นใจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม พบว่าด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตยา มหาอุตย์ (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายข้อพบว่าทั้ง 3 ด้านและทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ด้านปัจจัยนำเข้าในภาพรวมพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนมีพื้นที่ที่อยู่ในความดูแลเป็นบริเวณกว้างจำนวนผู้เสียภาษีมียาก ทำให้ในบางครั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ สำหรับการให้บริการและเกิดความล่าช้าในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิมา อินตา (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านการตอบสนอง พบว่าประชาชนผู้มาชำระภาษีมีความคิดเห็นต่อการให้บริการชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีด้วยความเต็มใจและมีน้ำใจต่อผู้ที่มาชำระภาษีมากที่สุด

ด้านกระบวนการในภาพรวม พบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีให้ประชาชนได้รับทราบทั้งด้านระยะเวลาในการชำระภาษีขั้นตอนการชำระภาษีหรือผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการชำระภาษียังไม่ดีพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรลักษณ์ เรือนสิงห์ (2550) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแม่วาง พบว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจให้บริการประชาชนและสะดวกรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด, จัดเก็บภาษีอย่างยุติธรรม, ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, เจ้าหน้าที่ของเทศบาลต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยที่ดียิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง, มีการจัดเตรียมเอกสารเช่นแบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงินคำร้องต่าง ๆ ไว้พร้อมและเพียงพอให้การให้บริการประชาชน, เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำการกรอกเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ, เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีมีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพ

ก็ตามผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงนัยที่สำคัญของระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านผลผลิตในภาพรวม พบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนเป็นการรวมกันของ 3 ตำบล ได้แก่ ตำบลเกาะเรียน ตำบลบ้านรุน และตำบลคลองสวนพลู ทำให้พื้นที่รับผิดชอบมีขนาดกว้างขวางมากการจัดสรรงบประมาณจึงไม่ทั่วถึงประชาชนได้รับประโยชน์เพียงบางกลุ่มซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของฤทธิชัย เจนจิจะ (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตกอำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน พบว่าทัศนคติของประชาชนต่องบหาผู้นำท้องถิ่นในการจัดการบริหารงานในตำบลในด้านการบริหารงบประมาณที่สนองต่อความต้องการพื้นฐานของประชาชนในพื้นที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบประเด็นดังต่อไปนี้

ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสภาพแวดล้อมพบว่า ไม่มีปัญหาการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา เป็นลำดับแรก เนื่องจากสถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนอยู่ในทำเลที่เดินทางไปมาสะดวกมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑล ทรัพย์เงิน (2556) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริหารการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านซุง พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัญหาของการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านซุง อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยมีสถานที่จอดรถมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการและติดต่อชำระภาษี

ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่าไม่มีปัญหา

การให้บริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นลำดับแรก เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรารัตน์ หอมเย็นใจ (2550) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม พบว่าข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพการสมรสและรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านเจ้าหน้าที่บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามีเจ้าหน้าที่เพียงพอเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความกระตือรือร้นในการทำงานสามารถให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาได้อย่างถูกต้องและให้บริการแก่ประชาชนตรงเวลาทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ พบว่าไม่มีการให้บริการนอกสถานที่เป็นลำดับแรก เนื่องจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนมีจำนวนเพียงพอเฉพาะให้บริการในสถานที่เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรลักษณ์ เรือนสิงห์ (2550) ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแม่วาง พบว่าเทศบาลตำบลแม่วางขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีพอโดยเฉพาะในเรื่องระยะเวลาการชำระภาษีแต่ละประเภทขั้นตอนในการเสียภาษีและเอกสารที่จะนำมาใช้ในการเสียภาษีเป็นสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแม่วาง ควรมีการจัดเก็บภาษีนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการ เช่น วันเสาร์ตลอดฤดูกาลชำระภาษีทุกปี และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ชำระภาษีได้ โดยวิธีการแบ่งชำระเป็นงวด

ปัญหาและข้อเสนอแนะ การให้บริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลผลิต พบว่าไม่มีปัญหาการให้บริการจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นลำดับแรก เนื่องจากผู้บริหารมีนโยบายบริหารงานโดยยึดหลักความเดือดร้อนของประชาชนต้องมาก่อน มีการเร่งรัดและติดตามผลงานอย่างมีประสิทธิภาพทุกโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ ชีพสมุทร (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อ

การชำระภาษีท้องถิ่นการศึกษาเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัด จันทบุรี พบว่ามีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อช่วยป้องกันการหลีกเลี่ยง การชำระภาษี กล่าวคือ มีการเปิดเผยผลการชำระภาษีให้ประชาชนทราบให้รางวัลแก่ผู้เป็น ตัวอย่างที่ดีในการชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กำหนดสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ชำระภาษีว่าจะ นำเงินภาษีไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วยมุ่งเน้นประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการเชิงรุกตลอดจนพัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่ทันสมัยโดยมุ่งเน้นให้ ประชาชนได้รับความสะดวกสบายอย่างเต็มที่จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านสภาพแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความรู้ความเข้าใจกับ ประชาชนเกี่ยวกับพระราชบัญญัติกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีเพื่อให้ ประชาชนได้ทราบถึงความจำเป็นและประโยชน์ที่จะได้รับการชำระภาษีท้องถิ่น
2. ด้านปัจจัยนำเข้าองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดพื้นที่บริการสำหรับให้ประชาชน กรอกแบบฟอร์มหรือกรอกเอกสารต่าง ๆ และจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการข้อมูลหรือตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจนด้วยอัธยาศัยที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการ
3. ด้านกระบวนการองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำโครงการสัญญาหรือรับบริการ นอกสถานที่นอกเวลาราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนวิธีการจัดเก็บภาษีวิธีการชำระภาษีให้ชัดเจน เช่น จัดทำคู่มือการชำระภาษีแต่ละ ประเภทแจกจ่ายให้ประชาชนได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างทั่วถึง
4. ด้านผลผลิตองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำเวทีพบปะประชาชนเพื่อ แลกเปลี่ยนความรู้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระ ภาษีเพื่อนำมาพัฒนากระบวนการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการประเมินผลการให้บริการด้านอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบเรื่องการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีของ การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อนำมาเปรียบเทียบ และใช้เป็นฐานความรู้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- จิรรัตน์ หอมเย็นใจ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชุติมา อินตา. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการชำระภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ฐิตยา มหาอุทัย. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอบัณฑิต จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มลฑกาล ครุฑจีน. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนต่อสภาพปัจจุบันและปัญหาการบริหารการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านซุง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ฤทธิชัย เจนจิระ. (2548). การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำตก อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ศิริรัตน์ ชีพสมุทร. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่นกรณีศึกษาเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมรรัตน์ หมอยาเก่า. (2555). ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อุไรลักษณ์ เรือนสิงห์. (2550). ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลแม่วาง อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.