

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

การจัดเก็บภาษีมียพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับวิวัฒนาการของรัฐ ในขณะที่ภารกิจของรัฐบาลในการปกครองประเทศก่อให้เกิดการดำเนินงานทางการคลัง ภาษี จึงเป็นเครื่องมือทางการคลังอย่างหนึ่งที่รัฐใช้สำหรับหารายได้ เพื่อนำมาใช้จ่ายเป็นค่าสาธารณประโยชน์ อาณาจักรไทยแห่งแรกได้ก่อตั้งขึ้นท่ามกลางการต่อสู้รบกับประเทศข้างเคียงเป็นระยะเวลาเดียวกับที่ภาษีได้ถือกำเนิดขึ้นมา การกวาดต้อนผู้คนและทรัพย์สินและการเกณฑ์แรงงาน แม้ว่าจะทำให้อาณาจักรสุโขทัยและกรุงศรีอยุธยามีความมั่นคงแข็งแรง แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่บั่นทอนแรงงานและความรู้สึกรักของประชาชน ในที่สุดกษัตริย์ผู้ปกครองอาณาจักร ต้องหาวิธีการเพื่อบรรเทาภาระเหล่านี้ คือ การบัญญัติกฎหมายเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เช่น กฎหมายลักษณะขบถศึกเพื่อลดจำนวนไพร่ เป็นต้น และวิธีการทางการเงินโดยวิธีการยกหนี้สินให้กับไพร่ เป็นต้น และวิธีการทางการเงินโดยการยกหนี้สินให้กับไพร่ที่รบจนเสียชีวิตบุตรและภรรยาไม่ต้องรับใช้หนี้สินใด ๆ ในการปกครองระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ พระมหากษัตริย์ทรงเป็นเจ้าของแผ่นดินย่อมมีสิทธิที่จะเก็บผลประโยชน์จากผู้เข้ามาพึ่งพระบรมโพธิสมภาร ราษฎรทุกคนที่อาศัยอยู่บนผืนแผ่นดินมีหน้าที่ส่งส่วยและสละแรงงานเพื่อประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม (ศุภลักษณ์ พินิจภูวนล. 2542 : 64)

การจัดเก็บภาษีอากรของไทยตามหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ไม่มีการอ้างอิงไว้เกี่ยวกับประวัติการจัดเก็บภาษีอากรนั้นพบได้จากหลักฐานจารึกพ่อขุนรามคำแหงมหาราชในสมัยสุโขทัย คาดการณ์ว่าน่าจะมีวิวัฒนาการมาจากการที่สมัยนั้นมีการทำสงครามเพื่อแสดงแสนยานุภาพและอาณาเขตภายหลังที่ได้ครอบครองเมืองใด ก็จะทำให้เมืองเหล่านั้นนำเครื่องบรรณาการมามอบให้ นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บภาษีอากรอีกรูปแบบหนึ่ง คือ การจัดเก็บภาษีที่อยู่ในรูปเงินตรา เช่น การเกณฑ์แรงงานราษฎรเพื่อมาทำการก่อสร้างต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างป้อมปราการ ขุดลอกคลอง คูน้ำ เป็นต้น รัฐบาลมิใช่มีหน้าที่เฉพาะการป้องกันประเทศและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศเท่านั้น แต่รัฐบาลยังมีหน้าที่ในทางเศรษฐกิจอีกด้วย เพื่อให้ประชาชนกินดีอยู่ดี มีความสุข หน้าที่ในทางเศรษฐกิจของรัฐบาล มีดังนี้ หน้าที่ในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด หน้าที่ในการกระจายรายได้

และทรัพย์สินให้เป็นธรรม หน้าที่ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและส่งเสริม การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่อย่างไรก็ดีรายได้จากภาษีมีปัญหาในแง่การบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดเก็บภาษีที่จะต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงในเรื่อง ของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น (กรมสรรพากร. 2540 : 53)

งบประมาณแผ่นดินเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารเศรษฐกิจของประเทศ โดย งบประมาณเกือบทั้งหมดได้มาจากการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บจาก ประชาชนนั้นจะมีลักษณะของการบังคับ อาจจะเป็นรายได้สิ่งของ ผลประโยชน์หรือ การบริการจากตัวผู้เสียภาษี โดยภาษีที่จัดเก็บได้ สิ่งของ ผลประโยชน์หรือการบริการจากตัวผู้ เสียภาษี โดยภาษีที่เกิดจากการจัดเก็บได้ต้องนำไปใช้เพื่อสังคมส่วนรวม ตัวผู้เสียภาษีนั้นจะ ไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากรัฐบาล จะได้รับผลประโยชน์ทางอ้อมจากรัฐบาล เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายในประเทศ และสวัสดิการของสังคม เป็นต้น

การจัดเก็บภาษีอากรของไทยตามหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ไม่มีการอ้างอิงไว้ เกี่ยวกับประวัติการจัดเก็บภาษีอากรนั้นพบได้จากหลักศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหงมหาราชใน สมัยสุโขทัย คาดการณ์ว่าน่าจะมีวิวัฒนาการมาจากการที่สมัยนั้นมีการทำสงครามเพื่อแสดง แสนขานูภาพและอาณาเขตภายหลังจากที่ได้ครอบครองเมืองใด ก็จะทำให้เมืองเหล่านั้นนำเครื่อง บรรณาการมามอบให้ นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บภาษีอากรอีกรูปแบบหนึ่ง คือ การจัดเก็บภาษี ที่อยู่ในรูปแบบเงินตรา เช่น การเกณฑ์แรงงานราษฎรเพื่อมาทำการก่อสร้างต่าง ๆ ได้แก่ การสร้าง ป้อมปราการ ขุดลอกคลอง ภูน้ำ เป็นต้น รัฐบาลมิใช่มีหน้าที่เฉพาะการป้องกันประเทศและ รักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศเท่านั้น แต่รัฐบาลยังมีหน้าที่ในทางเศรษฐกิจอีกด้วย เพื่อให้ประชาชนกินดีอยู่ดี มีความสุข หน้าที่ในทางเศรษฐกิจของรัฐบาล มีดังนี้ หน้าที่ใน การจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด หน้าที่ในการกระจายรายได้ และทรัพย์สินให้เป็นธรรม หน้าที่ในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและส่งเสริม การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่อย่างไรก็ดีรายได้จากภาษีมีปัญหาในแง่การบริหาร โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในเรื่องของการจัดเก็บภาษีที่จะต้องได้รับการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงในเรื่อง ของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีให้มากขึ้น (กรมสรรพากร. 2540 : 53)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง

โดยเฉพาะการกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

2. การจัดสรรส่วนภูมิภาคและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง

3. การจัดให้มีคณะกรรมการขึ้นคณะหนึ่งทำหน้าที่ตามข้อ 1 และ 2 ประกอบด้วยผู้แทนของนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยมีจำนวนเท่ากันในกรณีที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่และการจัดสรรส่วนภูมิภาคและอากรตามข้อ 1 และ 2 ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดแล้ว คณะกรรมการตามข้อ 1 จะต้องนำเรื่องดังกล่าวมาพิจารณาทบทวนใหม่ทุกระยะเวลาไม่เกินห้าปี นับแต่วันที่มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่หรือวันที่มีการจัดสรรส่วนภูมิภาคและอากร แล้วแต่กรณีเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของการกำหนดอำนาจและหน้าที่ และการจัดสรรส่วนภูมิภาคและอากรที่ได้กระทำไปแล้ว ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (กรมปกครอง. 2542 : 53)

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการปกครองตนเอง ภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองและมีฐานะเป็นนิติบุคคลรับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพหรืออิสระในการบริหารงาน งบประมาณและอื่น ๆ การที่ท้องถิ่นจะสามารถดำเนินการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนั้น เงื่อนไขที่สำคัญประการหนึ่งคือ การมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารและพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งปกครองตนเองมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้ มีรายได้เพียงพอที่จะบริหารกิจการของตนเอง เพื่อให้ก่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการดำเนินงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ฐานะทางด้านการเงินการคลังเป็น

บ้านขนาดใหญ่ หมู่ที่ 3,4 และ 5 บ้านคึกหนองหมู่ที่ 6, 11 และ 13 บ้านโนนบกหนองหมู่ที่ 7 บ้านโนนสุวรรณ หมู่ที่ 8 บ้านคอนสุริเยศ หมู่ที่ 9 บ้านโนนสุวรรณ หมู่ที่ 10 บ้านป่าเป้าและหมู่ที่ 12 บ้านหัวช้าง มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 6,329 คน จำนวนครัวเรือน 1,625 ครัวเรือน ประชากรในพื้นที่ตำบลยางน้อย ประกอบอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง รับราชการ รัฐวิสาหกิจและบริษัทเอกชน ผลการดำเนินการในการจัดเก็บภาษี ในปี พ.ศ.2552 มีผู้มาชำระภาษีจำนวน 1,483 คน (อบต.ยางน้อย. 2552 : 12) จัดเก็บภาษีได้เป็นจำนวนเงิน 141,308 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับย้อนหลัง 2 ปี พบว่ามีจำนวนที่ลดลงดังนี้ ปี 2551 มีผู้มาชำระภาษีจำนวน 1,512 คน จัดเก็บภาษีได้จำนวนเงิน 141,931 บาทและในปี 2550 มีผู้มาชำระภาษีจำนวน 1,611 คน จัดเก็บภาษีได้จำนวนเงิน 141,944 บาท

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวอาจเป็นไปได้ว่าการที่ประชาชนชำระภาษีลดลงมีผลมาจากความพึงพอใจในการชำระภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดเก็บภาษีตามที่ระเบียบกำหนดไว้ ผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อยมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดเก็บภาษีมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษี ของประชาชนซึ่งเป็นผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษี เมื่อจำแนกตามอาชีพ และประเภทของภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้เสียภาษีที่มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพ และประเภทของภาษี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ใน 5 ด้านของ มิลเล็ต (Millet. 1963 : 39) ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable)

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (timely)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (AmPLY)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progress service)

### 2. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 1,483 คน (อบต.ยางน้อย. 2552 : 14)

### 3. ด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### 4. ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2552

### 5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ คือคุณลักษณะของผู้เสียภาษี ได้แก่

5.1.1 อาชีพ

5.1.2 ประเภทของภาษีที่ชำระ



5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มี 5 ด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable)

5.2.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely)

5.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample)

5.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous)

5.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progress service)

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในส่วนที่ดี ที่ชอบ พอใจ ประทับใจ และมีความยินดี เมื่อได้รับการบริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะดังนี้ การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามก่อนหลัง เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกันเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะ ดังนี้ ความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษี เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความรวดเร็วตรงต่อเวลา การจัดทำป้ายบอกงาน ขั้นตอนและหลักฐานการขอรับบริการ ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจนเข้าใจง่าย การให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยาก

1.3 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะ ดังนี้

มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพอเพียง สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อ แบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวนเพียงพอต่อผู้

มาติดต่อรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอต่อผู้มาติดต่อรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ จัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะดังนี้  
เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานแทนกันได้ มีการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จเสมอ มีการปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันเสมอ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะดังนี้  
เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และไปรษณีย์

2. ภาษี หมายถึง เงินได้ที่เก็บจากประชาชน ผู้มีรายได้ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย มีหน้าที่ต้องเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลรวม 3 ประเภท คือ

2.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 รวมแก้ไขฉบับที่ 4 พ.ศ. 2534

2.2 ภาษีบำรุงท้องที่ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และ พ.ศ. 2529

2.3 ภาษีป้าย ตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 รวมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2534

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4. ประชาชน หมายถึง ผู้มารับบริการเกี่ยวกับการเสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อย่างใดอย่างหนึ่ง คือ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

## ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากขึ้น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีอาชีพและประเภทของภาษีที่ชำระแตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดเก็บภาษีที่มีอาชีพและประเภทของภาษีที่ชำระแตกต่างกันให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น
3. ได้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และนำเอาข้อเสนอแนะไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดเก็บภาษี เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากขึ้น