

ช่องทางรับรู้ข้อมูลและความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
Channels for Information Perception and Satisfaction of Local Taxation of
Watyom Sub-district Administration Organization, Amphur Bang Pa-in,
Phranakhon Si Ayutthaya Province

วินิจ อนันตวงศ์

สาขาบริหารธุรกิจ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Email : wewee_suk@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาช่องทางรับรู้ข้อมูลในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีโรงเรือนและที่ดิน ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 178 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อาชีพค้าขาย สถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้ช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วและเข้าใจง่ายที่สุด คือเสียงตามสาย ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย ประชาชนรับรู้ประจำ ส่วนป้ายประชาสัมพันธ์และหนังสือราชการ ประชาชนรับรู้บางครั้ง ประชาชนต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางเสียงตามสาย และการออกหน่วยเคลื่อนที่พบประชาชน เดือนละครั้ง ส่วนป้ายประชาสัมพันธ์ และหนังสือราชการ 6 เดือนต่อครั้ง และต้องการให้เพิ่มหรือปรับปรุงช่องทางรับรู้ คือ เสียงตามสาย รองลงมา เว็บไซต์ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่หรือเครื่องมือที่ให้บริการ

คำสำคัญ: ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร, การจัดเก็บภาษี

Abstract

This research aims to Tax Information Channels in local tax collecting of Wat Yom sub-district administrative organization. The sample consisted of 178 local taxpayers in Wat Yom sub-district administrative organization, Bang Pa-in, Ayutthaya. According to research procedure, questionnaire was used for data collection. The results showed that: 1) the majority are female,

aged between 41-50 years, married, education level was vocational diploma/college. Their occupations were merchant, average income is less than 10,000 baht per month and submits the property tax. The most frequency and convenience tax information channel was the audio lines. Besides, the display and official letters were sometimes perceived. The frequency of dissemination via audio lines was once a month. The display and official letters people were disseminated every 6 months. In addition, the tax-payers perception, improve tax information channel and the official website.

Keyword: Channels for information perception, Imposition

1. บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลมีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนมีความเป็นเอกภาพหรืออิสระในการบริหารงานงบประมาณ และอื่น ๆ โดยมีงบประมาณเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารเศรษฐกิจของท้องถิ่นซึ่งงบประมาณด้านรายรับมีแหล่งที่มาสำคัญจากการจัดเก็บภาษีอากรประเภทต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ดีรายได้จากภาษีอากรประสบปัญหาในแง่การบริหารจัดการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นที่จะต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีเพื่อเพิ่มรายได้ให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองได้มีรายได้เพียงพอที่จะบริหารกิจการของตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยปัญหาการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม คือ ไม่สามารถจัดเก็บภาษีได้ครบถ้วนภายในกำหนดระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด [1-3] ทั้งนี้อาจเป็นสาเหตุเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ กระบวนการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง รวมถึงประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษี ท้องถิ่น อันเป็นสาเหตุของการค้างชำระภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยวจึงตระหนักถึงการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี อีกทั้งยังเป็นการประหยัดทั้ง

งบประมาณในการติดตามการค้างชำระภาษี เพื่อที่จะได้นำงบประมาณในส่วนนี้ไปพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาช่องทางการรับรู้ข้อมูลในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้เสียภาษีท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยมจำนวน 320 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นการใช้สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน จำนวน 178 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทภาษี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้ข้อมูลภาษีท้องถิ่นประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่/เครื่องมือที่ให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม

จำนวน 16 ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ด้าน แบบสอบถามจัดทำแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีการแปลความหมาย 5 ระดับ

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation)

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 41 มีระดับการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 60.1 ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีสถานภาพสมรส จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และข้าราชการโรงเรียนและที่ดิน จำนวน 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.2

4.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลภาษีท้องถิ่น

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ผ่านช่องทางหนังสือราชการจาก อบต. จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือ เสียงตามสายของ อบต. จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 90.4 และช่องทางการรับรู้ข่าวสารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยมที่สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วและเข้าใจง่ายดีที่สุดใน เสียงตามสายของ อบต. จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0

ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการจัดเก็บภาษี โดยผ่านช่องทางเสียงตามสายของ อบต. ประชาชนรับรู้ประจำ จำนวน 102 คิดเป็นร้อยละ 57.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ ประชาชนรับรู้บางครั้ง จำนวน 116 คน

คิดเป็นร้อยละ 65.2 และหนังสือราชการจาก อบต. ประชาชนรับรู้บางครั้ง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 88.8

ความถี่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนต้องการ โดยผ่านช่องทางเสียงตามสาย เดือนละครั้ง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 การออกหน่วย อบต.เคลื่อนที่พบประชาชน เดือนละครั้ง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ 6 เดือน/ครั้ง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 83.1 และหนังสือราชการจาก อบต. 6 เดือน/ครั้ง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 87.6

ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มหรือปรับปรุงช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพื่อให้เข้าถึงมากที่สุด คือ เสียงตามสายของ อบต. จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมา เว็บไซต์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

4.3 การให้บริการชำระภาษี

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การให้บริการชำระภาษี

ข้อความ	ระดับการให้บริการ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.03	0.46	มาก
2.ด้านกระบวนการให้บริการและประชาสัมพันธ์	4.09	0.40	มาก
3.ด้านสถานที่/เครื่องมือที่ให้บริการ	3.77	0.39	มาก
รวม	3.96	0.28	มาก

จากตารางที่ 1 กลุ่มที่ตอบแบบสอบถาม มีความพอใจในการให้บริการชำระภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน และเมื่อแยกเป็นรายย่อยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษีมีความรู้ใน

เรื่องภาษีเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด และข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ด้านกระบวนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ คือมีการประชาสัมพันธ์ในการยื่นชำระภาษีอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด และข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากทุกข้อ และด้านสถานที่หรือเครื่องมือที่ให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ

5. การอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ช่องทางการรับรู้ข้อมูลในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

5.1 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ผ่านช่องทางหนังสือราชการ ซึ่งประชาชนรับรู้บางครั้ง เนื่องจาก อบต. ได้จัดทำหนังสือราชการแจ้งให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเป็นหนังสือราชการ 6 เดือนต่อครั้ง ประชาชนรับรู้ประจำผ่านช่องทาง เสียงตามสาย เดือนละครั้ง ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม เพิ่มหรือปรับปรุงช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพื่อให้เข้าถึงมากที่สุด คือ เสียงตามสาย เป็นช่องทางการรับรู้ข่าวสารการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วและเข้าใจง่ายดีที่สุดใน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉลองเนตร บุคดี [4] ได้ศึกษาช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ช่องทางการรับรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ผ่านเสียงตามสายภายในหมู่บ้านและเป็นช่องทางการรับรู้ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้รวดเร็วและเข้าใจในข้อมูลข่าวสารดีที่สุด

5.2 กลุ่มตัวอย่างพอใจในการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์ในการยื่นชำระภาษีอย่างทั่วถึงได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางทางการสื่อสารหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย หนังสือราชการ ออกหน่วยเคลื่อนที่พบประชาชน แผ่นพับ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารการจัดเก็บภาษี และมาชำระภาษีให้ได้ตามเป้าหมาย มีกำหนดระยะเวลาในการยื่นแบบและสิ้นสุดการชำระภาษีชัดเจน มีการติดตามและตรวจสอบผู้เสียภาษีอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง มีการแจ้งเตือนผู้ที่ค้างชำระภาษีให้มาชำระภาษีอย่างทั่วถึง มีการประเมินการจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค และมีแบบฟอร์มแสดงรายการชำระภาษีชัดเจนและสามารถเข้าใจง่าย รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีมีความรู้ในเรื่องภาษีเพียงพอให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีบริการด้วยความรวดเร็ว และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการชำระภาษีอย่างเพียงพอ และด้านสถานที่/เครื่องมือที่ให้บริการมีความพอใจในระดับมาก เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดน้ำดื่มให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษีอย่างเพียงพอ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีอย่างเพียงพอและทันสมัย จัดสถานที่ให้บริการแก่ประชาชนให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบ ที่ตั้งสถานที่รับชำระภาษีมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ และจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุกุล จำเริญกุล [5] ได้ศึกษาความความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่หรือ

บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

6.1.1 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม ควรปรับปรุงสื่อและช่องทางการรับรู้ข่าวสารการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ และเข้าถึงประชาชนให้ทั่วถึง รวดเร็วทันเวลา และชัดเจน ได้แก่ เสียงตามสายควรมีการเพิ่มจุดประชาสัมพันธ์หรือกระจายข่าวให้ครอบคลุมทั่วพื้นที่ของตำบล อีกทั้งควรมีปรับปรุงช่องทางอื่นร่วมด้วยเช่นเว็บไซต์ หนังสือราชการ เพราะสามารถเข้าถึงประชาชนได้รวดเร็วเช่นกัน

6.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอย่างเพียงพอในช่วงเวลาการจัดเก็บภาษี ควรเพิ่มการให้บริการรับชำระภาษีช่วงเวลาพักเที่ยงหรือวันหยุดราชการ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง ด้วยความรวดเร็ว และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

6.1.3 ด้านกระบวนการให้บริการ และ ประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และงานด้านการจัดเก็บภาษีควรจัดทำมีแบบฟอร์มแสดงรายการชำระภาษีชัดเจนและสามารถเข้าใจง่าย และควรเพิ่มความถี่ในการแจ้งเตือนผู้ที่ค้างชำระภาษี ให้มาชำระภาษีอย่างทั่วถึง ควรมีการวางแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ พัฒนาและปรับปรุง สื่อและช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงประชาชนให้รับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึง

6.1.4 ด้านสถานที่/เครื่องมือที่ให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสม มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการแก่ประชาชนมีความสะอาด และเป็นระเบียบ และจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีมีเพียงพอและทันสมัย

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 ควรมีการศึกษาความต้องการและปัญหาของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน

6.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน

6.2.3 ควรมีการศึกษาการสื่อสารขององค์กรที่มีผลต่อการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ของประชาชนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลให้บริการ

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] “พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ.2508, ราชกิจจานุเบกษา”, เล่ม 82, ตอนที่ 94, ฉบับพิเศษ, หน้า 6.
- [2] “พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510 ราชกิจจานุเบกษา”, เล่ม 84, ตอนที่ 114, ฉบับพิเศษ, หน้า 6.
- [3] “พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2475 ราชกิจจานุเบกษา”, เล่ม 49, หน้า 51.
- [4] ฉลองเนตร บุคดี, “ช่องทางการรับรู้และความต้องการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย”, การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2552.
- [5] อนุกุล จำเริญกุล, “ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์”, รายงานการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์, 2553.

