

2. ประชาชนผู้ใช้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีประเภทผู้เสียภาษีและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน โดยอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันในการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าของกิจการ/รับจ้างและเกษตรกร

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ สองลำดับแรกของแต่ละด้านคือ ด้านการให้บริการการอย่างเสมอภาค คือ ควรมีการจัดบัตรคิว เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้หรือคำแนะนำแก่ผู้ที่มารับบริการเสียภาษีอย่างละเอียดตามลำดับผู้มาก่อน – หลัง ด้านการให้บริการที่ทันเวลาคือควรลดขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนเพื่อให้การบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือเจ้าหน้าที่ควรมีการซักซ้อมความเข้าใจในการให้บริการกับประชาชนให้ถูกต้องเพื่อจะได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ควรมีเครื่องกรองน้ำที่มีบริการทั้งน้ำเย็น น้ำร้อนและน้ำธรรมดา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ ควรจัดสำนักงานที่บริการจัดเก็บภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วน ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา ควรมีการประเมินผลการให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการครั้งต่อไป

TITLE : The people's satisfaction on the service of Tax collect of Huahin sub-district administrative organization, Heoymek district, Kalasin province.

AUTHOR : Sanong Boonsing

DEGREE : M.P.A.

ADVISOR : Mr.Wittaya Jareonsiri

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

This research was aimed to study and compare the people's satisfaction on the service of Tax collect of Huahin sub-district administrative organization, Heoymek district, Kalasin province classified by kind of treasury, occupation and education including their suggestion about service of Tax collecting of Huahin sub-district administrative organization. The sample in this study was the treasury living in the area of Huahin sub-district administrative organization consists of 280 persons; they were selected by the Taro Yamane sampling sized (1973 : 727) and simple random sampling method. The instrument used for collecting data was the five rating scale questionnaire with the reliability at .96 levels. The statistics for analysis were Frequency distribution, Percentage, Mean and Standard Deviation. Testing the hypothesis by t-test independent sample and F-test (One-Way ANOVA), if it found difference, it'll be test by the LSD (Least Significant Difference) method with statistical significant at .05 levels.

The research results were found as follows;

1. The people's satisfaction on the service of Tax collect of Huahin sub-district administrative organization, Heoymek district, Kalasin province as a whole was in the high levels ($\bar{X} = 3.61$), considering each aspect found that there were in the high for 4 aspects and in the moderate for one aspects, sorting the arithmetic mean from highest to lowest; the impartiality service ($\bar{X} = 3.96$), the continually service ($\bar{X} = 3.56$), the in time service ($\bar{X} = 3.54$), the adequate service ($\bar{X} = 3.52$) and the progressive service ($\bar{X} = 3.47$) respectively.

2. The comparison result of the people's satisfaction on the service of Tax collect of Huahin sub-district administrative organization, Heoymek district, Kalasin province classified by kind of treasury and education found that a whole and all aspect were not differently with no statistical significant at .05 levels; classified by occupation as a whole and the aspect of progressive service were differently with statistical significant at .05 levels.

3. The suggestions about service of Tax collecting of Huahin sub-district administrative organization namely; the impartiality service were the queue should be organized and the staff should give the knowledge or advise to people who paying tax in detail, respectively, the before – after. The service in time was they should reduce the steps in the service complex to service faster. The adequate service were authorities should practice their understanding for the public on the service in order that service was faster and there should be drinking water with water filters available such as cold water, hot water and regular water. The continually service were the tax service should be organized separately and provide the staffing availably at lunch for the benefit of visitors. The progressive service was officials should come to work on time and there should be evaluation about service to be guidance to improve services continually.