

ชื่อเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย จุติยา มหาอูตย์ ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศและหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 307 คน โดยใช้วิธีกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านแล้วสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่า 0.92 ค่าอำนาจการจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.39 ถึง 0.75 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า Independent t - test และค่า F - test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 307 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 และอาศัยอยู่หมู่ที่ 1 บ้านโพนสูง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 รองลงมาคือ หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์น้อย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 ส่วนหมู่ที่ 9 บ้านข่าน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90
2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่า ทั้ง 3 ด้านและทุกข้อ อยู่ในระดับมาก
3. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า เพศและหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุง

ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับชำระภาษี ส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่เพิ่มการประชาสัมพันธ์ทั้งทางหอกระจายข่าวและหนังสือแจ้งเตือนการชำระภาษี รองลงมาคือ ควรจัดให้คำแนะนำด้วยแผ่นพับเกี่ยวกับรายละเอียดการชำระภาษี เช่น ประเภทภาษี อัตราชำระภาษี และระยะเวลาการชำระภาษี เป็นต้น และควรอำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่อให้มากยิ่งขึ้น ตามลำดับ

4.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษี ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ รองลงมาคือ ควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการด้วยหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการในชุมชน และควรลดระยะเวลาในการชำระภาษีไม่ให้เกิน 5 นาที ตามลำดับ

4.3 ด้านสถานที่ให้บริการรับชำระภาษี ส่วนใหญ่ต้องการให้ดูแลความสะอาดบริเวณสำนักงาน อบต.ให้สม่ำเสมอ รองลงมาคือ ควรจัดบริการน้ำดื่มสะอาดให้เพียงพอตลอดเวลา ควรจัดบริเวณรับบริการให้เป็นสัดส่วน ควรเพิ่มที่จอดรถให้ไปมาสะดวก และควรติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทราบบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีให้ชัดเจน ตามลำดับ

TITLE : Opinion of People regarding Local Tax Payment Services of Phon Sung Sub-district Administration Organization, Pathum Rat District, Roi-et Province

AUTHOR : Mrs. Thitiya Maha-ut **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

ADVISOR : Dr. Songsak Jeerasombat

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

The aims of this study were to: study and compare the opinion of people regarding local tax payment services of Phon Sung Sub-district Administration Organization, Pathum Rat District, Roi-et Province. This classified in gender and different resident villages as well as some suggestions. Subjects used in the study were 307 people who had paid the local tax, selected through simple random sampling. The instrument used in the study was a five rating scale questionnaire with 0.92 of reliability. The value of discrimination was between 0.39-0.754. The statistics used for analyzing data were frequency, percentage, mean, standard deviation; independent t-test and F-test with the testing significant differences at the .05 level.

The results of the study were as follows :

1. The subjects were 163 females (53.10%) and 144 males (46.90%). Fifty seven of the people (18.60%) had lived in Ban Phon Sung. Fifty two of them (16.90%) had lived in Ban Panoi , whereas fifteen of them (4.90%) had lived in Ban Khanoi.
2. The level of opinion of people regarding local tax payment services of Phon Sung Sub-district Administration Organization, Pathum Rat District, Roi-et province was rated at a high level. Considering each aspect, it was shown at a high level as a whole and in each aspect.
3. The opinion of people regarding local tax payment services of Phon Sung Sub-district Administration Organization classified in gender and different resident villages was significantly different at .05 level.
4. The suggestions of the subjects were concluded as follows:
 - 4.1 The officers should announce the tax payment warning on a community radio and by warning letters. There should be brochures informing the detail of tax payment such as

types of tax payment, tax payment rates, tax payment duration, and so on. The officers should provide added convenience for service receivers more than previously.

4.2 The organization should arrange some officers for giving service after office hours. There should be provided them by using mobile service in the community. Time reduction should not be over 5 minutes each.

4.3 The sub-district administration organization should be cleaned regularly. Clean water should be provided sufficiency. Service areas should be their own. In addition the parking lots should be large for vehicles and finally officers should be expected to wear name tags in order to make people approachable and easy to contact.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY