

2. ผู้เสียภาษีโรงเรียนและที่ดินที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ผู้เสียภาษีโรงเรียนและที่ดินมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน เทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ เทศบาลตำบลเวียงน้างควรเพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เช่น ผู้แสดงความคิดเห็น จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการประชาชน และควรเพิ่มเติมช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการชำระภาษีให้เข้าถึงประชาชนมากที่สุด สำหรับด้านอาคารสถานที่ควรนำหลักการบริการจัดการด้านการออกแบบสถานที่ทำงานมาเป็นแนวทาง ในการจัดสำนักงาน และการจัดพื้นที่รอบนอกในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษี ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความคับแคบ ความไม่เป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงานลงได้ และจัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ให้มีความรู้ถึงกระบวนการ และการจัดการบริการที่กระชับรวดเร็ว โดยนำเอาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

Title : The Opinion of Taxpayers towards the Quality of Services for House and Land Tax Payment of Wang Nang Municipality, Muang District, Maha Sarakham Province

Author : Sompit Phontang

Degree : M. Pol.Sc. (Pol.Sc)

Advisor : Mr. Arthit Phadungdech

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

The purposes of this research were to study, compare the opinion of taxpayers towards the quality of services for house and land tax payment of Wang Nang Municipality, Muang District, Maha Sarakham Province regarding gender, age, occupation, educational background and villages, and find suggestions for the service quality of Wang Nang Municipality. The target population was 144 taxpayers of Wang Nang Municipality, Muang District, Maha Sarakham Province in 2011. The research instrument was a 5-rating-scale questionnaire. The statistics used were percentage, mean, and standard deviation.

Results of the research were as follows ;

1. The finding showed that the average level of the opinion of taxpayers towards the service quality was moderate. The three moderate-rate-levels of the service quality were steps of the service, officers and facilities respectively.

2. The opinions of the taxpayers towards the services regarding gender, age, occupation, educational background, and villages were not different.

3. In regard to the suggestions, they are concluded that various opinion-expressing channels should be provided to people in community for the better service such as an opinion box, and a questionnaire. The information of tax should be publicized to people in community widely. The building should be designed based on the master plan, and it should be convenient for the taxpayers. The officers should be trained about tax collection, process of high quality service including one-stop service.