

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นของผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลแวงน่า อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	
ผู้ศึกษา	สมพิศ พลต้าง	ปริญญา ร.ม. (วัชราสตร์)
กรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์อภิพิษ พุดงเดช	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษารั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลแวงน่า เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลแวงน่า จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้าน และเพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะของผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลแวงน่า อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประชากรในการศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้ชำระบัญชีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลแวงน่า อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตานะทะเบียนรายชื่อผู้ที่อยู่ในบัญชีประจำปี งบประมาณ 2554 จำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลแวงน่า อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลแวงน่า อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการรองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และหมู่บ้าน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาล ตำบลหลวงน้ำดัง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินมีข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลหลวงน้ำดัง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้
 เทศบาลตำบลหลวงน้ำดังควรเพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เช่น ตู้แสดง
 ความคิดเห็น จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการประชาชน
 และควรเพิ่มเติมช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการชำระภาษีให้เข้าถึง
 ประชาชนมากที่สุด สำหรับด้านอาคารสถานที่ควรนำหลักการบริการจัดการด้านการ
 ออกแบบสถานที่ทำงานมาเป็นแนวทาง ในการจัดสำนักงาน และการจัดพื้นที่รอบนอกในการ
 อำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษี ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความคับแคบ ความไม่เป็นสัดส่วน
 ของสถานที่ทำงานลงได้ และจัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรตามแผนเจ้าหน้าที่จัดเก็บ
 รายได้ ให้มีความรู้ดังกระบวนการ และการจัดการบริการที่กระชับรวดเร็ว โดยนำเอาระบบ
 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

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.