

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลลูกใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย แชนเพชร พิมโสม

ปริญญา รม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์อัทธิตย์ ผดุงเดช

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม รวมถึงเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน และประเภทภาษีและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษี ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย จำนวน 86 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.917 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกใต้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษี อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน และประเภทภาษี

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษี อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับมาก 10 หมู่บ้าน มีเพียง 1 หมู่บ้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และหมู่บ้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ หมู่ที่ 1 และหมู่บ้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ หมู่ที่ 10

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษี อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามประเภทภาษี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจประเภทภาษีป้ายมากกว่าประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อบริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษี อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลฤๅษีควรจัดให้มีแผนผังกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการให้ชัดเจน ควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการช่วงพักเที่ยง เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเสียภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี ควรมีการหามุมกาแฟ/น้ำดื่มให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรจัดหาเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มาเสียภาษีให้เพียงพอ

Title The Satisfaction of People with the Tax Payment Services of Kudsaijo Sub-District Administrative Organization, Kantarawichai District, Maha Sarakham Province

Author Mrs Khaepet Pimsom

Degree M.Pol. Sc. (Political Sciences)

Advisor Mr. Arthit Phadungdetch

Rajabhat Maha Sarakham University, 2012

ABSTRACT

The objectives of this independent study were to survey the satisfaction of tax payers with the tax payment services of the Kudsaijo Sub-District Administrative Organization, Kantarawichai District, Maha Sarakham Province, to compare the satisfaction of tax payers with the services regarding villages and types of tax and to find some useful suggestions for the services. The target population was 86 tax payers for property and sign taxes of the Kudsaijo Sub-District Administrative Organization, Kantarawichai District, Maha Sarakham Province. The instrument was a questionnaire with .917 reliability index, and the data were analyzed by computer program. The statistics used were percentage, frequency, mean and standard deviation. The research results were as follows:

1. The finding showed that the average level of the satisfaction of the tax payers with the services was high. Five high levels of the satisfaction were officers, process, step of the services, office and facilities respectively.

2. The findings showed that the average level of the satisfaction of the tax payers from 10 villages with the services was high, and the average level of the satisfaction of the tax payers from 1 village with the services was moderate. The average level of the satisfaction of the tax payers from village 1 was very high while the average level of the satisfaction of the tax payers from village 10 was very low. Regarding the types of tax, the finding showed that the average level of the satisfaction of the tax payers with the services

was very high. The average level of the satisfaction of the tax payers with the sign tax was higher than that of the property tax.

3. In conclusion, there should be signs or instructions for the tax payment steps in the Kudsaijo Sub-District Administrative Organization. There should be officers available during time lunch. The tax payment officers should give the tax payers the suggestions for tax payment. Drinking water or coffee should be available in the office. Forms and other document should be sufficient for the customers.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY