

ชื่อเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย นางสาวอมรรัตน์ หมอษาเก่า **ปริญญา** ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร)

กรรมการที่ปรึกษา ดร.วิทยา เจริญศิริ **ประธานกรรมการ**

ดร.วัชรินทร์ สุทธิชัย **กรรมการ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทัศนคติและเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีอาชีพ รายได้ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย และศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวน 267 คน ใช้วิธีกำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) และสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีความเชื่อมั่น .96 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยครบทุกด้าน
2. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านอาชีพ รายได้ และที่อาศัยอยู่ของประชาชน พบว่า

2.1 ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความทัศนคติไม่แตกต่างกันทุกด้าน

2.2 ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่าประชาชน หมู่ที่ 2 บ้าน โพนพระมีทัศนคติแตกต่างจากประชาชน หมู่ที่ 4 บ้าน โคกคอน หมู่ที่ 5 บ้าน โคกคอน และหมู่ที่ 6 บ้าน โคกคอน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกคอน ได้แก่ ควรได้รับการปรับปรุงการจัดทำบัตรคิว เพื่อให้บริการประชาชนเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ควรให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ และควรยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้ ควรจัดทำป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน และเจ้าหน้าที่ควรจะให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ให้เหมาะสมกับผู้มารับบริการเสียภาษี เพิ่มที่นั่งรอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และให้เจ้าหน้าที่จัดอบรมเพิ่มความรู้ด้านภาษีแก่ประชาชนตามหมู่บ้าน ออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีตามหมู่บ้าน

TITLE : The Attitude of the People towards Tax Collecting of Kok Korn Sub-district
Municipality, Tha Bo District, Nong Khai Province

AUTHOR : Miss. Amornrat MoyaKoa **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS : Dr. Wittaya Charoensiri Chairman
Dr. Watcharin Sutthisai Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2012

ABSTRACT

The aims of the research were to study and to compare the attitude of the people towards tax collecting of Kok Korn Sub-district Municipality, Tha Bo District, Nong Khai Province. This was classified by the occupation, income and inhabitant villages, including their suggestions. The samples were 267 tax payer selected through stratified and simple random samplings. The instrument used was five rating scale questionnaire with the reliability value at .96. The statistic applied were frequency, percentage, mean, standard deviation, One way ANOVA and Scheffe with the statistic significant at .05 level.

The results of the research were as follows;

1. The attitude of the people towards tax collecting of Kok Korn Subdistrict Municipality, Tha Bo District, Nong Khai Province. as overall was rated at agreeable level. Asconsidered by aspects, all aspects were rated at agreeable level. The first three were; the economic development, the social development and the natural resources and environment development. One aspect was rated at moderately level;the infrastructure development.

2. As the comparison of the attitude of the people towards tax collecting of Kok Korn Sub-district Municipality, Tha Bo District, Nong Khai Province classified by the occupation, income and inhabitant villages was as follows;

2.1 The attitude of the people classified by occupation towards tax collecting of Kok Korn Subdistrict Municipality, Tha Bo District, Nong Khai Province was not different by the statistic at .05 level.

2.2 The attitude of the people classified by income towards tax collecting of Kok Korn Subdistrict Municipality, Tha Bo District, Nong Khai Province was not different by the statistic at .05 level.

2.3 The attitude of the people classified by inhabitant villages towards tax collecting of Kok Korn Sub-district Municipality, Tha Bo District, Nong Khai Province as over all was different by the statistic at .05 level. The attitude of the people in village 2 (Ban Phon) was different from the attitude of the people in village 4 (Ban Kok Korn), village 5 (Ban Kok Korn) and village 6 (Ban Kok Korn)

3. The suggestions were as follows; the cue card should be in service, the officers should be friendly by giving smile, the steps of service should be informed by signboard, the officer should give faster service, there should be more tax collecting officers, there should be more seats for tax payers, the people should be educated about tax and there should be mobile tax collecting.