

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

ผู้ศึกษา สมชาย อารีรัมย์

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.วิทยา เจริญศิริ

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 327 คน ใช้วิธีกำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น .94 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One – way ANOVA) และการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ประชาชนโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่

อาศัยแตกต่างกัน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ที่มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปหาน้อย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ เวลาออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีควรมีบัตรคิว ควรให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ให้บริการบางคนพูดจาไม่สุภาพควรพูดให้ดีขึ้นกว่าเดิม

3.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า ควรให้บริการ ณ จุดเดียว และควรทำป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการเสียภาษีเพิ่มมากขึ้น และเวลาออกหน่วยเคลื่อนที่จัดเก็บภาษีควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ในช่วงหน้าภาษีควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตั้งแต่หกโมงเช้า และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการตอนพักเที่ยง

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ เมื่อถึงระยะเวลาต้องชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบตามหมู่บ้าน และควรประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุอย่างต่อเนื่อง

**TITLE:** The public satisfaction on the imposition service of Nonsomboon sub-district administrative organization, Muang district, Buengkal province.

**AUTHOR :** Somchai Arreerom                      **DEGREE:** M.P.A.

**ADVISOR:** Dr. Wittaya Chareonsiri

**RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2011**

**ABSTRACT**

This research was aimed to study and to compare the public satisfaction on the imposition service of Nonsomboon sub-district administrative organization, Muang district, Buengkal province classified by their village including their useful suggestion for increase the quality of service. The sample in this study was the people who were the taxpayers to Nonsomboon sub-district administrative organization consist of 327 persons, they were selected by the stratified random sampling and accidental sampling. The instrument use for collecting data was the five rating scale questionnaire with the reliability at .94 levels. The statistics for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, testing the hypothesis by F – test (One – way ANOVA) by statistical significant at .05 levels.

The research results were found as follows;

1. The public satisfaction on the imposition service of Nonsomboon sub-district administrative organization, Muang district, Buengkal province as overall and all aspects were in the moderate level, sorting the arithmetic mean from highest to lowest namely; the equally services, the sufficient services, the timely service, the advanced service, and the continuous service respectively.

2. The comparison result of the public satisfaction on the imposition service of Nonsomboon sub-district administrative organization, Muang district, Buengkal province classified by their village as overall was different by statistical significant at .05 levels, considering each aspect found that the aspect of equally services and the continuous service were different as well.

3. The useful suggestions were found that;

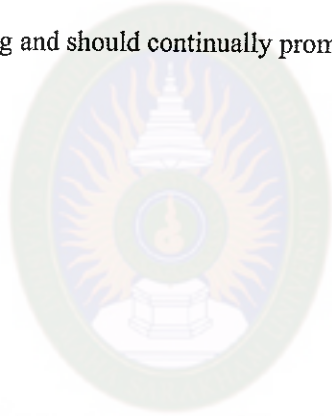
3.1 The equally services; the queue should be setting on the mobile services, should provide the services according to priority, and the staff should speak concerned.

3.2 The timely service; the authorities should service faster, should take a one stop service, the signs should be told how much it take time on the service each step.

3.3 The sufficient services; should provide staff increasingly, should provide a seat waiting for service increasingly, should increase the officers when take a mobile services.

3.4 The continuous service; the officers should be provided from six o'clock in the property taxes season and service lunch time as well.

3.5 The advanced service; when it's time to pay tax should promote the village's public broadcasting and should continually promote on radio.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY