

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา นางเกศยา ปลายไม้ ประิญา รป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิสัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีและได้รับบริการการจัดเก็บภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จาก 17 หมู่บ้าน จำนวน 334 คน ซึ่งคำนวณด้วยสูตร ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 และแบบสอบถามแบบปลายเปิด สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t -test (Independent-Samples T Test) และ F -test (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านพบว่า ด้านความเสมอภาคการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ จำแนกตามอาชีพ และจำแนกตามรายได้ โดยรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ การจัดเก็บภาษี ด้านความเสมอภาคการให้บริการ ด้านความตรงต่อเวลาการให้บริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ มีความแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระบัว ด้านความเสมอภาคการให้บริการ ควรจัดให้มีสถานที่ ให้บริการที่มีความสะดวกสบายและให้เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านความตรงต่อเวลา การให้บริการ ควรปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการประชาชน เช่น การอบรมทางด้าน เทคนิคของผู้ให้บริการ หรือควรพัฒนาการมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อผู้รับบริการ ด้านความ เพียงพอของการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีตามสื่อต่างๆ ให้ มากกว่า ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ชำระภาษี และ โต๊ะทำงานเจ้าหน้าที่ในการชำระภาษีไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านความรวดเร็ว ของการให้บริการ ควรจัดให้มีระบบการให้บริการ โดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในระบบ การจัดเก็บภาษี และด้านสถานที่ให้บริการ ควรออกเก็บภาษีทุกหมู่บ้านเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้ชำระภาษีและที่นักรอการชำระภาษีมีไม่เพียงพอ

Title : Satisfaction of People on Tax Payment Services of Sa-bua Sub-district
Administration Organization, Pathum Rat District, Roi-et Province.

Author : Mrs. Kadsaya Peymai **Degree :** M.P.A.

Advisor : Mr. Watcharin Sutthisai

Rajabhat Maha Sarakham University, 2010

Abstract

The study aimed to study and compare the satisfaction of people with regards to the tax payment services. This classified in different status of people who had answered the questionnaire as well as some suggestions. The subjects used in the study were 334 people who had paid the tax and obtained services from tax payment from 17 village of Sa-bua Sub-district Administration Organization by using Yamane's technique. The instruments of the study were 30 items of a five rating scale questionnaire with .96 reliability and a questionnaire related by using open-ended questions. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, frequency, standard deviation, *t*-test (Independent samples) and *F*-test (One-way ANOVA)

The results of the study were as follows :

1. The overall satisfaction of people on the tax payment services of Sa-bua Sub-district Administration Organization was rated at a moderate level. Considering each aspect, the equity service was at a high level. Punctual services, amply service, continuous service, timely service and place service were at moderate level.
2. The comparison of the satisfaction as classified by gender, age, occupation and income was not significantly different at .05 level. Regarding people who were different in age, occupation and income were significantly different in equity service, timely service, amply service and continuous service at .05 level.
3. The sample also suggested that for equality of service, there should be comfortable service areas and they should be well-marked. For timely services, the officers

should practice good customer service skills. They should have service training at the twice a year. For ease of service, there should be an announcement related to tax payment. For continuous service, it was shown that the officers lack enthusiasm. The officer's desks should not messy. For timely service, they should use information technology for tax collection. For area service, the officers should collect tax from every village in order to facilitate the tax payer. The seating area was not sufficient.