

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
ผู้ศึกษา จันทร์เพ็ญ ฤนราศรี ปริญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.รังสฤษดิ์ สรรพอาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระและ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่ต้องชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เมื่อได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.94 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวายอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.53 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาคำสุดท้าย ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทให้มากกว่านี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ กระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรมีการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการกว่านี้ การจัดตั้งขั้นตอนการให้บริการด้านชำระภาษีควรมีการชี้แจงให้ชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการของประชาชนและสามารถตอบคำถามเพื่อสร้างความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้นในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้มากกว่านี้ เพราะการติดต่อบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่กับผู้มาใช้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ ควรมีการปรับปรุงเพราะสถานที่ให้บริการคับแคบ ควรมีเก้าอี้ไว้นั่งรอรับบริการ และมีจุดบริการที่ชัดเจน ควรมีการแยกประเภทการให้บริการให้เป็นระบบมากกว่านี้โดยมีป้ายบอกที่ชัดเจน

Title : Satisfaction of the Taxpayers with Tax Payment Service of Ban Wai
Sub- District Administrative Organization, Wapiprathum District,
Maha Sarakham Province

Author : Chanpen Lunrasri **Degree :** M.Pol.Sc. (Pol.Sc.)

Advisor : Asst. Prof. Rangsarit Supha-Asa

Rajabhat Maha Sarakham University, 2012

ABSTRACT

The objectives of this independent study were to survey and compare the satisfaction of taxpayers with the tax payment service of the Ban Wai Sub-District Administrative Organization, Wapiprathum District, Maha Sarakham Province and find suggestion for the better tax payment service. The sample subjects were three hundred and five tax payers of the Ban Wai Sub-District Administrative Organization. The data were collected by a questionnaire with .94 reliability value, and analyzed by computer program. The statistics used were percentage, frequency, mean and standard deviation.

Results of the research

1. The research finding indicated that the average level of the satisfaction of the customers with the tax payment service was high ($\bar{X} = 3.53$) The one high-rate-level area of the service was service officers, and the one moderate-level area of the service was a process.
2. The finding showed that the average level of the satisfaction of the taxpayers with the service Regarding location of the villages was not different.
3. In regard to the suggestion, it is concluded that the tax payment period should be promoted to the public in advance, the service should be more convenient with clear instructions. The officers should be active, sufficient and available for the advice and service. The office with clear signs should be clean and comfortable for the customers.