

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษานำเสนอสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังหัวข้อต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผลการศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 305 คน พบว่า ประเภทภาษีบำรุงท้องที่ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องชำระภาษีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาภาษีโรงเรือนและที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 6.60 และภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 5.20

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า

2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย

อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่อง และ ขั้นตอนในการบริการมีหลายลักษณะชัดเจน ไร้อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ มีกระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีการจัดผังขั้นตอนการให้บริการด้านชำระภาษีที่ชัดเจน และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ

2.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนตรงกับความต้องการ ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา และมีการกล่าวทักทายต้อนรับเป็นกันเอง

2.1.3 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเครื่องถ่ายเอกสาร อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย มีการเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา ยางลบ สำหรับกรอกเอกสารไว้บริการ มีเครื่องมืออุปกรณ์ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศเพียงพอสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการเพียงพอเหมาะสมตามลำดับ

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ โดยรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยประชาชนผู้ชำระภาษีได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาลำดับต่ำสุดแยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

4.1 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทให้มากกว่านี้เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ กระบวนการลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วควรมีการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการกว่านี้ การจัดผังขั้นตอนการให้บริการด้านชำระภาษีควรมีการชี้แจงให้ชัดเจนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการใช้บริการ ควรมีการสำรวจข้อมูลของร้านค้าที่มีในแต่ละหมู่บ้านเพื่อจะได้รู้ว่า ร้านค้าแต่ละร้านขายของอะไรเพื่อความเหมาะสมกับอัตราภาษีที่ต้องชำระในแต่ละปี

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนตรงกับความต้องการของประชาชนและสามารถตอบคำถามที่ชัดเจนเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้มากกว่านี้ เพราะการติดต่อบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่กับผู้ใช้บริการ

4.3 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ควรมีการปรับปรุงเพราะสถานที่ไว้รับบริการคับแคบมาก ควรมีเก้าอี้ไว้นั่งรอรับบริการ และมีจุดบริการที่ชัดเจน ควรมีการแยกการให้บริการให้เป็นระบบมากกว่านี้ มีป้ายบอกที่ชัดเจน ระบบสารสนเทศและที่อ่านหนังสือพิมพ์ควรจัดให้เป็นสัดส่วนและมีระบบให้ชัดเจน ถนนบริเวณหน้า อาคาร อบต. ควรมีการปรับปรุงเพราะช่วงหน้าฝนน้ำท่วมทำให้ผู้มาใช้บริการไม่สะดวก

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ เป็นเพราะว่า คณะผู้บริหาร ได้นำแนวคิด จากกรมการปกครอง (2536 : 3-11) ซึ่งได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี และได้มอบนโยบายให้กับพนักงาน ลูกจ้างทุกคน ต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ โดยเน้นการบริการประชาชนให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาคือ เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า กระบวนการให้บริการขั้นตอนต่าง ๆ ไม่เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ทำให้ประชาชนต้องรอในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ และสถานที่ที่ให้บริการคับแคบ เพราะในการติดต่อกับงานบางครั้งประชาชนมาใช้บริการจำนวนมากทำให้สถานที่ที่จัดไว้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวาพร ศรีบุญ (2550 : 80-84) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการในการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิเศษ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการและด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาโดยภาพรวมการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชำนาญ วิสัยพันธ์ (2550 : 48-49) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลคอนเกาะกา อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก รวมถึงงานวิจัยของ อธิวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553 : 96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่เมื่อจำแนกรายชื่อของแต่ละด้าน เป็นดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกรายชื่อพบว่า ระดับความพึงพอใจระดับน้อย คือมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า

ก่อนถึงเดือน กุมภาพันธ์ ถึง เดือน เมษายน ซึ่งเป็นช่วงที่ต้องชำระภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย มีระบบการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการจัดเก็บภาษีน้อย จึงทำให้ประชาชนผู้ที่มีหน้าที่ชำระภาษีได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อย ทำให้ ผู้มีหน้าที่ต้องชำระภาษีในแต่ละประเภทขาดความเข้าใจและไม่รู้หน้าที่ระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับการชำระภาษี จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับที่น้อย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตรงต่อเวลาและมีการกล่าวทักทายต้อนรับเป็นกันเอง ซึ่งผลการศึกษานี้เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการมีขั้นตอนในการให้บริการมากเกินไป ถึงแม้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย มีกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงานแต่ระบบการให้บริการภาษีต้องมีขั้นตอนหลายขั้นตอน ไม่เสร็จสิ้นที่จุดเดียวและบางครั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีภารกิจที่ต้องทำข้างนอก หรือมาทำงานสาย ทำให้ผู้มารับบริการต้องรอเพราะเจ้าหน้าที่ไม่อยู่และเจ้าหน้าที่ที่อยู่ไม่สามารถทำงานแทนกันได้

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปานกลางที่น้อยที่สุดคือมีเก้าอี้ไว้นั่งรอรับบริการ มีจุดบริการที่ชัดเจน ซึ่งผลการศึกษานี้เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าสภาพแวดล้อมภายในตัวอาคารสำนักงานยังไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการแก่ประชาชน เก้าอี้ไม่เพียงพอ มีสถานที่ให้บริการคับแคบ เก้าอี้ที่จัดไว้ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการบางครั้งต้องยืนรอ หรือต้องเดินไปยกเก้าอี้มานั่งรอรับบริการเอง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผู้ชำระภาษีตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ตามประเภทภาษีที่ประชาชนชำระคือภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษานี้ อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ให้สำคัญของบริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ต้องการอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรเอง ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อขอรับบริการเกิดความเชื่อถือนศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการ ทั้งด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ จึงทำให้

ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ จึงทำให้ประเภทภาษีที่ประชาชนชำระ ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบกระบวนการการให้บริการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิวาพร ศรีบุรณ์ (2550 : 80-84) พบว่า ประเภทภาษีไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนตามความถี่มากที่สุดของแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทให้มากกว่านี้ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีแต่ละประเภทมีความเข้าใจและให้รู้หน้าที่ว่าต้องชำระภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนตรงกับความต้องการของประชาชนและสามารถตอบคำถามที่ชัดเจน เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจในหน้าที่ของประชาชนที่ต้องชำระภาษี พร้อมทั้งการให้บริการควรมีความเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้มากกว่านี้ เพราะการติดต่อบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่กับผูมาใช้บริการด้านสถานที่ให้บริการควรมีการปรับปรุง เพราะสถานที่ไว้รับบริการคับแคบมาก ควรมีเก้าอี้ไว้นั่งรอรับบริการ และมีจุดบริการที่ชัดเจน

ทั้งนี้อาจมีผลมาจากการให้บริการประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ในการออกพื้นที่เพื่อให้บริการและการบริการภายในสำนักงานนั้น ยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องและสม่ำเสมอในช่วงที่ประชาชนต้องชำระภาษีการสร้างความเข้าใจในการชำระภาษีแต่ละประเภท ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษียังขาดความเข้าใจในหน้าที่ที่ต้องชำระภาษี ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นต้องให้คำแนะนำเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจกับประชาชนผู้ชำระภาษี เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ในการออกให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ หรือในการให้บริการในสำนักงานควรมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีแต่ละประเภท

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจน ตรงกับความต้องการของประชาชนและสามารถตอบคำถามที่ชัดเจนเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจในหน้าที่ของประชาชนที่ต้องชำระภาษี ดังนั้นจึงควรส่งเสริมโดยการส่งให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมในด้านการจัดเก็บภาษี เพื่อสามารถนำความรู้มาพัฒนาระบบการให้บริการในด้านนี้ และการให้บริการเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องควรทำงานแทนกันได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาชำระภาษีในกรณีเจ้าหน้าที่ในส่วนนี้ไม่อยู่

1.3 ด้านอาคารสถานที่ในการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงเพราะสถานที่ไว้รับบริการคับแคบมาก ควรมีการจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม เพื่อสร้างความประทับใจกับการให้บริการกับประชาชนมีการจัดทำป้ายบอกจุดบริการ ให้ชัดเจน

1.4 การให้บริการทั้ง 3 ด้าน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนรายด้าน จำแนกตามประเภทภาษี พบว่า ภาษีป้ายมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดถึงแม้จะไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ก็ตาม แต่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ควรมีการสำรวจตรวจสอบ ออกพบปะกับประชาชนหรือใช้เวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีมีการแสดงความคิดเห็นเพื่อทราบปัญหา

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรมีการศึกษากระบวนการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม