หัวข้องานสหกิจศึกษา	การศึกษาความพึงพอใจจองประชาชนที่มาใช้บริการด้านการชำระภาษี กรณีศึกษาสำนักงานเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา SATISFACTION OF PEOPLE PAYING TAXES: A CASE STUDY OF MUANG CHACHOENGSAO MUNICIPALITY OFFICE
ชื่อนักศึกษา	นางสาว ณัฐฐินันท์ เหรียญเจริญ
รหัสนักศึกษา	63708535
อาจารย์ที่ปรึกษา	ศิริลักษณ์ เขตรสูงเนิน
สาขาวิชา	การบริหารและการจัดการสมัยใหม่
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาที่มีต่อบริการด้านชำระภาษีของสำนักงานเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา และ (2) เพื่อนำผลที่ได้จากการทำโครงการนี้มาปรับคุณภาพด้านการให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการด้านการชำระภาษี ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งได้จากการเก็บซึ่งได้จากการเก็บจำนวนตามความเป็นจริงจากผู้ที่เข้ามาเข้ารับบริการระหว่างการฝึกสหกิจศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือแบบสอบถามประเภทวัดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำ นวน 100 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุ 36-45 ปี สภานภาพโสดระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบอาชีพต้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ย 15,000 บาทขึ้นไป ต่อเดือน

SPU CHONBURI

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อรับบริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.84 และด้านที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดโดยเรียงลาดบัค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการบริการ ค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.48 และค่าส่วนเยี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.53 และค่าส่วนเยี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.24 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93

สำคัญ: ประชาชน ความพึงพอใจ การบริการด้านการชำระภาษี คุณภาพการบริการ เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา

SPU CHONBURI