

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลจี่เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย นางจรรยา จันทร์เตี้ย

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของ ผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี่เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษา แตกต่างกันรวมถึง ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี่เหล็ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้มาชำระภาษี จำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบ แบ่งชั้นภูมิและการสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี่เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่ต้องได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี่เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเข็เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ยืดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร ควรประชาสัมพันธ์บ่อย ๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บภาษีถ้าไม่จำเป็น และควรให้บริการในวันเสาร์ หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

**TITLE** Satisfaction of the Tax Payer towards the Tax Collection Service of  
Kee Lek Sub- district Administration Organization, Phatumrath District,  
Roi-et Province

**AUTHOR** Mrs. Janya Chantiar

**DEGREE** M. P.A.

**ADVISOR** Asist. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010**

### **ABSTRACT**

The purposes of this study were to study and to compare the satisfaction of the tax payer towards the tax collection service of Kee Lek Sub-district Administration Organization, Phatumrath District, Roi-et Province, including their suggestion. This classified in gender, age, occupation, income/ year and educational level. The samples were 300 tax payers selected through stratified random sampling and simple random sampling techniques. The instrument used was a five rating scale questionnaire with .93 of reliability. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F- test(One way ANOVA) with the statistic significance at .05 level.

The results of the research were as follows;

1. The overall of the satisfaction of the tax payer towards the tax collection service of Kee Lek Sub-district Administration Organization, Phatumrath District, Roi-et Province was rated at high level. Considering by each aspect, all aspects were rated at high level. They were the honesty, the tenderness, the capability, the in service the communication, the understanding, the response, the security to use the material and the touchable service created, respectively.
2. The comparison of the satisfaction of the tax payers classified in gender, age, occupation income/ year and educational level towards the tax collection

service of Kee Lek Sub-district Administration Organization, Phatumrath District, Roi-et Province were not different by the statistic at .05 level.

3. The samples suggested that the officer should give the advice every time, he people should be informed about the tax, the officer should help due to the step of service, the time of service should be flexible, the officer should help the people fill the document, the information service about the tax should be provided through the broadcasting, the service officer should not be changed and the service should be given On Saturday or on Sunday.