

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา นางสาวสิริธัญญา แสงวงพร ประิธญา ร.ป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษารื่องความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีกลุ่มหมู่บ้านแตกต่างกัน และศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ผู้ชำระภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 323 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการศึกษาเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมุติฐานใช้การทดสอบโดยใช้ F -test (One-way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี เซฟเฟ้

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ผู้ชำระภาษีที่มีกลุ่มหมู่บ้าน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็นรายด้าน เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ควรยกมือไหว้ทุกคนที่มาติดต่อ การบริการควรให้ความรวดเร็ว ที่นั่งรอรับบริการเสียภาษีควรจัดเพิ่มให้มากขึ้น มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำในการชำระภาษี ตลอด และควรออกเก็บภาษีตามบ้านผู้เสียภาษี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : The Satisfaction of the Tax Payer towards the Service of the Tax Collection, Mekdum Sub-district Organization Administration, Phayakphumpisai District, Maha Sarakham Province

Author : Miss Sirinya Sawangporn **Degree** : M. P. A.

Advisor : Mr. Watcharin Sutthisai

Rajabhat Mahasarakham University, 2011

Abstract

The aims of this study were to study and to compare the satisfaction of the tax payers towards the service of tax collection, Mekdum Sub-district Organization Administration, Phayakphumpisai District, Maha Sarakham Province. This classified by village groups, including their suggestions for the service. Samples were 323 tax payers of in the area of Mekdum Sub-district Organization Administration selected through simple random sampling technique. The instrument used for collecting data was five rating scale questionnaire with the reliability value at .95. The statistics applied were frequency, percentage, mean standard deviation, *t*-test, One way ANOVA and Scheffe. with the statistic significance at .05 level.

The results of the study were as follows;

1. The satisfaction of the tax payers towards the service of tax collection, Mekdum Sub-district Organization Administration, Phayakphumpisai District, Maha Sarakham Province as overall was rated at moderately level. Considered by each aspects one respect was rated at high level; the continuous service, four aspects were rated at moderately level; the first three were the ample service, the equity of the service and the progressive service, respectively.

2. The comparison of the satisfaction of the tax payers towards the service of towards the service of tax collection, Mekdum Sub-district Organization

Administration, Phayakphumpisai District, Maha Sarakham Province classified by the village groups as overall was different by the statistic significance at .05 level.

3. The suggestions were as follows ; the tax officers should give the respect to every tax payer, the tax collection service should be in time, the seats for the tax payers should be enough, the tax payers should be guided, the tax should be collected at home of the tax payers.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY