

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เดียภายเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
องค์กรบริหารส่วนตำบลสารแแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น  
ผู้วิจัย ศิริกาญจน์ มะลากิริ ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์พิสิษฐกุล แก้วงาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

## บทคัดย่อ

การศักนคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เดียภายต่อ การจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลสารแแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เดียภาย ทั้งหมดในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสารแแก้ว ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 253 คน ซึ่งได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตร ของท่าโว ยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เมื่อได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.919 และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เดียภายเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลสารแแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรบริหารส่วนตำบลสารแแก้วมีการฝึกอบรมในการให้บริการแก่ ประชาชนให้กับเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการรวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอ การจัดสำนักงานให้สะอาดและเป็นระเบียบ ตลอดทั้งมีการจัดระบบการให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความรวดเร็ว เช่นการให้บริการนอกรา

เวลาทำการและวันหยุดราชการสมำเสมอ มีการจัดบัตรคิวเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มา  
ติดต่อราชการ และมีการจัดหน้าที่เดี่ยว เพื่อบริการประชาชนอย่างทั่วถึง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** A Satisfaction of Taxpayers on Sa Kaeo Sub-district Administrative Organization, Pueai Noi District, Khon Kaen Province's officers' Service.

**Author** Mrs. Sirikarn Malasri **Degree** M. Pol. Sc. ( Political Science)

**Advisor** Mr. Pixitthikun Kaew-ngam

Rajabhat Maha Sarakham University, 2010

## ABSTRACT

This individual study purposes to study a satisfaction of taxpayers on Sa Kaeo sub-district administrative organization, Pueai Noi district, Khon Kaen province's officers' service. A representative sample is collected from 253 Sra Kaeo subdistrict taxpayers, estimated by Taro Yamane's reduction formula, in 2010. A study instrument is a rating-scale questionnaire, which has reliability at 0.919. Data is analyzed into a percentage, a frequency, an average ( $\bar{X}$ ), and a standard deviation (S.D.).

Results of the study are as follow:

1. An overall satisfaction of taxpayers on Sa Kaeo sub-district administrative organization, Pueai Noi district, Khon Kaen province's officers' service was rated moderate; on an equality of services was rated high while on an on-time service, on an adequate service, on a progressive of service, and on a continuity of service were ascending order rated moderate.
  2. Suggestions on Sa Kaeo sub- district administrative organization, Pueai Noi district, Khon Kaen province's officers' service are the sub-district administrative organization should instruct officers on making service more convenient, on ergonomics, on systematic and prompt of service – overtime service, queue system, drinking water providing and so on.