

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย สมพิศ พานิชย์ดี

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระ
ภาษี ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลัก
เหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ กลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ชำระภาษีที่มารับบริการจัดเก็บภาษี จำนวน 322 คน โดยใช้
วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณ
ค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่
(Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation) และ t - test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็น
รายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย คือด้าน เจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ ด้าน ความสะดวกที่ได้รับ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และอยู่ในระดับ
ปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของการบริการ
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ที่มีเพศ อายุ และ
อาชีพแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะ ของของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีค่าความถี่สูงสุดแต่ละด้าน มีดังนี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอยู่เสมอ ควรมีเจ้าหน้าที่กรอกเอกสารให้เพื่อความรวดเร็ว ข้อความในแบบฟอร์มที่กรอกควรพิมพ์ตัวโต ควรมีบริการนอกสถานที่เพราะไม่เสียเวลาในการเดินทาง และควรมีการอบรมความรู้เรื่องภาษี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : The Satisfaction of the Tax Payer towards the Tax Collection Service of
Lak Liam Sub-district Administration Organization, Namon District,
Kalasin Province

AUTHOR : Mrs. Sompit Panichdee

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 payers towards the tax collection service of Lak Liam Sub-district Administration Organization, Namon District, Kalasin Province, including their suggestion. This classified in gender, age and occupation. The samples were 322 tax payers selected through accidental random sampling technique. The instrument used in the study was a five rating scale questionnaire with .91 of reliability. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and *t*-test with the statistic significance at .05 level.

The results of the study were as follows;

1. The overall of the satisfaction of the tax payers towards the tax collection service of Lak Liam Sub-district Administration Organization, Namon District, Kalasin Province was rated at high level. Considering in aspects, three aspect were rated at high level; they were the service officer, the convenience received and the data received. Two aspects were rated at moderately level; they were the timely service and the quality of the service, respectively.
2. The comparison of the satisfaction of the tax payers towards the tax collection service of Lak Liam Sub-district Administration Organization, Namon District, Kalasin Province classified in gender, age and occupation in overall and aspects was not different by the statistic significant at .05 level.

3. The samples suggested that there should be cleaning workers, the tax payer should be helped file the document, , the document letter should be bigger, there should be the out door service and the people should be educated about the tax.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY