

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย วารุณี ดวงวันนา

ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ทัชชวดีเน่ เหล่าสุวรรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ชำระภาษี ทั้งหมดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 331 คน ซึ่งได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.917 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD กำหนดระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า

ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพและหมู่บ้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ข้อเสนอแนะโดยรวมของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อยควรปรับกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ ป้ายติดต่อแต่ละแผนกควรติดตั้งให้เห็นเด่นชัด ก่อนถึงช่วงเวลาชำระภาษีควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก มีการให้บริการในช่วงวันหยุดเพื่อลดปัญหาของผู้ชำระภาษีและมีเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ให้ทั่วถึง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title: The Satisfaction of Taxpayers with Tax Payment Service of Yang Noi
Sub-District Administrative Organization, Kosumphisai District,
Maha Sarakham Province

Author: Warunee Duangwana

Degree: M. Pol. Sc. (Pol. Sc.)

Advisor: Dr. Thatcahwat Laosuwan

Rajabhat Maha Sarakham University, 2011

ABSTRACT

The objective of this independent study was to survey the satisfaction of taxpayers with the tax payment service of Yang Noi Sub-District Administrative Organization, Kosumphisai District, Maha Sarakham Province. The sample subjects were three hundred thirty one tax payers of the Yang Noi Sub-District Administrative Organization in 2010. They were selected by Taro Yamane method. The data were collected by a questionnaire with .917 reliability value. The statistics used were percentage, frequency, mean, standard deviation and One-way ANOVA, and LSD method with .05 level of the statistical significance.

Results of the research

1. The research finding indicated that the average level of the satisfaction of the customers with the tax payment service was high. The three high-rate-level areas of the service were equality, sufficiency and convenience. The two moderate-rate-level areas of the service were service in advance and continuation.

2. The finding showed that the average level of the satisfaction of the taxpayers with the service regarding occupation and location of village was significantly different at the .05 level.

3. In regard to the suggestion, it is concluded that the service should be more convenient . The signs and notice should be clear. The tax payment period should be promoted to the public in advance, and the payment should be paid on weekend. The tax officers should be sufficient for tax collection.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY