

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เหล่าไทรงาม อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย นครศรี สาระวัน

ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ. รังสฤษดิ์ สรรพอาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ รวมถึงเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทภาษี และศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 335 คน ซึ่งได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตร ของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าไทรงาม อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเก็บภาษี ด้านการบริหารจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษี และด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโฮงาม อำเภอภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า ผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโฮงาม ไม่มีความแตกต่างกัน แต่จำแนกตามประเภทภาษี พบว่า ผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโฮงาม มีความแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโฮงาม อำเภอภูฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโฮงาม ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ หลักเกณฑ์การเก็บภาษีที่ชัดเจน เช่น แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ควรมีการแนะนำขั้นตอนการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการช่วงพักเที่ยง เพื่อให้บริการสำหรับผู้มาเสียภาษีและ เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับการเก็บภาษีให้กับผู้มาเสียภาษี ควรมีแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจของผู้มาเสียภาษี ควรมีการหาน้ำดื่มให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรจัดสำนักงานที่บริการเสียภาษีแยกออกมาเป็นสัดส่วนเพื่อสะดวกกับผู้มาเสียภาษี

**TITLE** The Satisfaction of Taxpayers with the Services of Loahai-ngam Subdistrict Administrative Organization in Kuchinarai District, Kalasin Province

**AUTHOR** Miss Nakhonsir Sarawan **DEGREE** M. Pol. Sc. (Political Science)

**ADVISOR** Asst. Prof. Rangsarit Supha-Arsa

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2012**

### **ABSTRACT**

The objectives of this independent study were to survey the level of the satisfaction of taxpayers with the services of Loahai-ngam Subdistrict Administrative Organization in Kuchinarai District, Kalasin Province, to compare the satisfaction of the taxpayers with the services regarding age, gender, occupation and types of tax, and to find some useful suggestions for the tax services. The target population was three thirty five taxpayers of the Loahai-ngam Subdistrict Administrative Organization. The instrument was a questionnaire with .95 reliability index. The statistics used were percentage, frequency, mean and standard deviation.

Results of the research were as follows:

1. The finding showed that the average level of the satisfaction with the services was high. Four high levels of the services were process of tax collection, tax services, officers, and convenience of the offices.
2. The finding showed that the satisfaction of the taxpayers with the services regarding the different ages, genders, occupations and types of tax was not different.
3. In regard to the suggestion, it is concluded that the process of tax payment should be clear and publicized to the public widely. The service should be available at lunch time of the weekday. The service officers should advise clearly to the taxpayers. Drinking water should be available in the office. The office should be large and comfortable.