

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอกาญจนาภิเษก จังหวัคคมหาสารคาค

ผู้วิจัย นายยุทธพร จีระออน **ปริญญา รป.ม.**
(รัฐประศาสนศาสตร)

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุทธพร ยุภาศ **ประธานกรรมการ**
อาจารย์วิทยา เจริญศิริ **กรรมการ**
อาจารย์ทรงศักดิ์ จีระสมบัติ **กรรมการ**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอกาญจนาภิเษก จังหวัคคมหาสารคาค เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอกาญจนาภิเษก จังหวัคคมหาสารคาค ที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอกาญจนาภิเษก จังหวัคคมหาสารคาค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอกาญจนาภิเษก จังหวัคคมหาสารคาค จำนวน 237 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการพิสูจน์สมมุติฐาน คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน *t-test* และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกด้า อำเภอกาญจนาภิเษก จังหวัคคมหาสารคาค มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงต่อผู้มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา ควรลดขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้เสียภาษี ควรมีการบริการนำดื่มอย่างเพียงพอ ควรจัดบริเวณสำนักงานให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title The Satisfaction of the Tax Payers to Tax Collection Service of
Kadum Sub-district Municipality, Kadum District, Maha Sarakham Province

Author Yutthaporn Jeeraon Degree M. P. A. (Public Administration)

Advisors Asst. Prof. Yupaporn Yupas Chairman
Mr. Wittaya Charoensiri Committee
Mr. Songsak Jeerasombat Committee

RAJABHAT MAHA SARA KHAM UNIVERSITY 2009

ABSTRCT

The purposes of this research were to study and to compare the satisfaction of the tax payers to tax collection service of Kadum Sub-district Municipality, Kadum District, Maha Sarakham Province. This classified by gender, occupations and educational levels to the tax collection service, including their suggestions. The samples in this research, selected through an accidental sampling, were 237 tax payers in Kadum Sub-district Municipality. The instrument used in the research was a rating scale questionnaire with .98 of reliability. The statistics used for hypothesis testing were frequency, percentage, mean, standard deviation, *t*-test and One way ANOVA.

The results of the research were as follows;

1. The overall of the satisfaction of the tax payers to tax collecting service of Kadum Sub-district Municipality was of a moderate level. Considering each aspect, one aspect was at a high, level : the place for service. Two aspects were of a moderate level: the steps of service and the service officers.

2. The comparison of the satisfaction of the tax payers classified by gender, occupations and educational levels to tax collection services of Kadum Sub-district Municipality was not statically different at .05 level.

3. The suggestions of the tax payers were as follows: time service should be provided during 12.00-1.00 p.m. The officers should work on time. The steps of service should be reduced in order to be timely service. The officers should explain the steps of service for the tax payers. The drinking water should be provided sufficiently. Finally, it was considered to keep clean and beautiful area.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY