

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วน
ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย นายอนันต์ โคตรมั่นคง ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ ประธานกรรมการ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ युภาพร ยูภาส กรรมการ
 อาจารย์วิทยา เจริญศิริ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพและประเภทของภาษี และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้เสียภาษี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เสียภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 316 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิและแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบใช้ (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีระดับการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า การดำเนินงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่จำแนกตามอาชีพและประเภทของภาษีแตกต่างกันต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี พบว่า ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้เสียภาษี มีข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษีของผู้เสียภาษีที่มีต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

ควรให้มีบริการอย่างรวดเร็วและประทับใจทุกบริการ ป้ายติดต่อแต่ละ
แผนกควรติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมมองเห็นชัดเจน ก่อนถึงเวลาชำระภาษีองค์การบริหาร
ส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก ให้ปรับระบบและลดขั้นตอนในการจัดเก็บภาษี
และเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title: The satisfaction towards the service of the tax payers to Yang-Noi Sub-district Administration Organization, Kosumpisai District, Maha Sarakham Province.

Author: Mr. Anan Kodmunkong **Degree:** M.P.A (Public Administration)

Advisors: Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon Chairman
Asst. Prof. Yupaporn Yupas Committee
Mr. Witaya Charoeosiri Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010

ABSTRACT

The objectives of the research were to study and to compare the satisfied and to compare the satisfaction towards the service of the tax payers to Yang-Noi Sub-district Administration Organization, Kosumpisai District, Maha Sarakham Province. This classified by their occupation and the type of tax including their suggestions. The sample of the research were 316 tax payers selected through stratified random sampling and simple random sampling. The instrument used was rating scale questionnaires. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and One way ANOVA with the statistic significant at .05 level.

The results of research were as follow;

1. The overall of The satisfaction towards the service of the tax payers to Yang-Noi Sub-district Administration Organization, Kosumpisai District, Maha Sarakham Province was rated at high. As considered by each aspect, All aspects were rated at high level. The first three highest aspects were the equitably service, the timely service and the ample service.
2. As the comparison of the tax payers classified by their occupation and the type of tax was not different.
3. The suggestion were as follows: the officer should give the timely service and give the impressive service, the information signboard should be clear,

the sub-district administration organization should distribute the broadly in formation before the time of collecting tax, the system of collecting tax should be improved and there should be more officers to give the service. Local Administrative.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY