

ชื่อเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการ :
เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ผู้ศึกษา จิระพา กิติอาษา ปริญญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วุฒิพล นัตรจรัสกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการชำระภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 13 หมู่บ้าน จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ t -test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD. หากพบความแตกต่างกัน กำหนดระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรด้านราคา ด้านการบริการ และด้านสถานที่ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการชำระภาษีเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีระดับความคาดหวังในการให้บริการชำระภาษีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเพศ อายุ การศึกษา ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการให้บริการชำระภาษีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

TITLE : User's Prospect about the Tax Paying Services : Hadkhum Municipality,
Muang District, Nongkhai Province.

AUTHOR : Mrs. Jeerapha Kitiasa **DEGREE** : M.B.A. (Business Administration)

ADVISOR : Wutipoon Chatjaratkoon Chairman

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2010

ABSTRACT

This independent study aimed to study and compare the user's prospect about the tax paying services : Hadkhum municipality, Muang District, Nongkhai Province. There were 382 people who the tax paying services of local governs organization, Maung district, Nongkhai Province were selected as the samples in the study, classified by gender, age, education, income and career, using Yamane Formula. Questionnaire was used as the tool of the study with the reliability scale was at 0.98, and statistics used in the analysis consisted of Percentage, Mean, Standard Deviation, *t*-test, *f*-test (one-way ANOVA) and Post hoc comparison by LSD. (Least Significant Difference) with reliability value at the .05 level.

The overall degree of the user's prospect about the tax paying services : Hadkhum municipality, Muang District, Nongkhai Province was rated as high. By considering in aspects, it was found that the overall was rated in high degree in all aspects which can be ranked from the highest to the lowest as follows: products, physical, promotion, personnel, price, service, and place, respectively.

The compared results of the user's prospect which had the significance towards the tax paying services : Hadkhum municipality, Muang District, Nongkhai Province, classified by gender, age, and education, indicate that the different level were not statistically significant at the .05 level. For the aspect of income, and career, the prospect was different.