

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย

ผู้ศึกษา เจริญ อุทัยเรือง ปริญา ร.ป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิชัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ  
ผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย  
จังหวัดหนองคาย และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน  
การศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปัก  
ธงชัย จังหวัดหนองคาย จำนวน 326 คน ใช้วิธีการกำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ  
(Stratified Sampling) และสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ  
ข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น .96 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่  
ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว  
(One-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) กำหนดนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05

#### ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและ  
อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการให้  
บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
กับด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันด้านอาชีพ และรายได้ของผู้ชำระภาษี พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ไม่แตกต่าง 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ได้แก่ ควรได้รับการปรับปรุงการจัดทำบัตรคิว เพื่อให้บริการประชาชนเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ควรให้ความเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ และควรยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้ ควรจัดทำป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการแต่ละขั้นตอน และเจ้าหน้าที่ควรจะให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ให้เหมาะสมกับผู้มารับบริการเสียภาษี และให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพิ่มความรู้ด้านภาษี

**Title :** The taxpayers' Satisfaction on the Imposition Services of NonSomboon Sub-district Administrative Organization, Buengkan district, Nongkhai Province.

**Author :** Jareon Uthairuang

**Degree :** M.P.A.

**Advisors :** Mr.Watcharin Sutthisai

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2011**

### **Abstract**

This research was aimed to study and to compare the taxpayers' satisfaction on the imposition services of NonSomboon Sub-district administrative organization, Buengkan district, Nongkhai Province classified by their occupation and income, including their suggestions how to increasing the quality of imposition . The sample was the people who were the taxpayers in the area of NonSomboon Sub-district administrative organization, Buengkan district, Nongkhai Province consist of 326 persons; they were selected by the stratified random sampling and the accidental sampling. The instrument used for collecting data was the five rating scale questionnaire with reliability at .96 levels. The statistics for analyses were Frequency distribution, Percentage, Arithmetic Mean and Standard Deviation. Testing the hypothesis by F-test (One-Way ANOVA), if it was found difference, it'll be tested by Scheffe method with statistical significant at .05 levels.

#### **The research result was found as follows;**

1. The taxpayers' satisfaction on the imposition services of NonSomboon Sub-district administrative organization, Buengkan district, Nongkhai Province as an overall was in the moderate level, considering each aspect fount there was in a high level for one and was in the moderate for 4, sorting the arithmetic mean from highest to lowest; the services equally, the adequate service, the service time, the continuous service and the advanced services respectively.

2. The comparison result of the taxpayers' satisfaction on the imposition services of NonSomboon Sub-district administrative organization, Buengkan district, Nongkhai Province classified by their occupation found as a whole and the aspect of the services equally, the adequate service, the service time and the advanced services were different with statistical significant at .05 levels. However, classified by their income found the overall was different with statistical significant at .05 levels.

3. The suggestion was found that; should prepare the queue card for service respectively, the service should be friendly to visitors in good spirits, should providing the signs for the duration, should provide the fastest service, should increase the number of staff in the collection of revenue as the services taxably, and staff should be trained to increase their tax knowledge.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY