ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัย นิสานาถ จันทร์อาภาท

ปริญญา รป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ คร.ทรงศักดิ์ จึระสมบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน
ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไชสง อำเภอพุทไชสง จังหวัดบุรีรัมย์
จำแนกตามเพศและรายได้ที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลพุทไชสง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้เสียภาษี
โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ให้กับเทศบาลตำบลพุทไชสง จำนวน 189 คน
ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรทาโร่ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม
แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ ได้แก่
ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ t-test
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการทดสอบ
เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของ แอล เอส คื (LSD: Least Significant
Difference) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า

- ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล พุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ และรายได้ ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ

จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีดังนี้ กวรลดขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นออกเพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกวรมีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส มีความสุภาพต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และควรจัดให้มี สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ให้เพียงพอและหลากหลายรูปแบบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE The Satisfaction of the People towards the Tax Collection Service of
Phutthaisong Sub-district Municipality, Phutthaisong District, Buriram
Province.

AUTHOR Nisanart Chan-arpart DEGREE M. P. A.

ADVISOR Dr. Songsak Jeerasombat.

RAJAPHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2011

ABSTRACT

The aims of this study were to study and to compare the satisfaction of people towards the tax collection service of Phutthaisong Sub-district Municipality, Phutthaisong District, Buriram Province. This classified by gender and income, including their suggestion. Samples were 189 people who paid the tax at Phutthaisong Sub-district Municipality, Phutthaisong District, Buriram Province selected through accidental random sampling technique. The instrument used for collecting data was five rating scale questionnaire. The instrument used for collecting data with the reliability was at .96 levels. The statistics applied were frequency, percentage, standard deviation, *t*-test, *F*-test (One Way ANOVA) and LSD with the statistic significance at .05 level.

The results of the study were as follows;

- 1. The satisfaction of the people towards the tax collection service of Phutthaisong Sub-district Municipality, Phutthaisong District, Buriram Province as overall was rated at high level. As considered by aspects, three aspects were rated at high level, the convenience material, the service process and the service officers, respectively.
- 2. The comparison of the satisfaction of the people towards the tax collection service of Phutthaisong Sub-district Municipality, Phutthaisong District, Buriram Province classified by gender and income was not different by the statistic at .05 level.

3. The suggestions were as follows; the unnecessary steps of service should be reduced for the faster service, the service officers should give service with smiling and be gentle to every service receiver and there should be the distribution of the information media and the various knowledge handbook document.

