

ชื่อเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม

ผู้ศึกษา นางสาวดวงเพ็ญ หารา ประิญา ร.บ.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วิทยา เจริญศิริ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม จำนวน 183 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐาน t -test และค่า F -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีแอลเอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ($\bar{X}=2.83$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.13$) ด้านการให้บริการที่ทันเวลา ($\bar{X}=2.94$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=2.70$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=2.69$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=2.68$)

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ที่จำแนกตามหมู่บ้านที่อยู่อาศัย และที่จำแนกตามประเภทภาษี พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ที่จำแนกตามประเภทภาษี แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม พบว่า ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีการบริการด้วยความเสมอภาคและเต็มใจ ควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทันต่อเวลา สถานที่ที่ใช้บริการประชาชนคับแคบ และเจ้าหน้าที่ มีน้อยควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอ ให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ และควรให้เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ทันเวลา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title Opinions of People towards Income Tax Services of Na Nai Sub-District
Administrative Organization in Phonsawan District , Nakhon Panom Province

Author Miss Duangpen Hara

Degree M.P.A

Advisor Mr. Witaya Chareonsiri

Rajabhat Maha Sarakham University, 2011

Abstract

The objective of this research was to survey and compare the opinions of people towards the income tax services of Na Nai Sub-District Administrative Organization in Phonsawan District , Nakhon Panom Province. The sample subjects were 183 taxpayers in Na Nai Sub-District Administrative Organization. They were selected by stratified random sampling and simple random sampling. The research instrument was a rating-scale questionnaire with .85 reliability value. The statistics used were mean, standard deviation, *t*-test and *F*-test (One-way ANOVA) with .05 level of statistical significance including LSD method.

Results of the research

1. The research finding indicated that the average level of the opinions of the taxpayers towards the income tax services was moderate ($\bar{X} = 2.83$). The five moderate-rated areas of the tax services were sufficient service ($\bar{X} = 3.13$), fast service ($\bar{X} = 2.94$), advance service ($\bar{X} = 2.70$), continuation of services ($\bar{X} = 2.69$) and service equality ($\bar{X} = 2.68$).

2. The finding showed that the opinions of the taxpayers towards the income tax services regarding different villages/location and types of tax were significantly different at the .05 level. The advance service was only one area of the tax services which was significantly different.

3. Regarding the suggestion, it is concluded that tax officers should give an equality and friendly service to people. The service should be continuous and fast. The office should be bigger, and the number of the officers should be sufficient.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY