

ศิริกาญจน สอาดศรี. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ต้นประยูร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา อำเภวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำนวน 243 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอลเอสดี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ 3) ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระภาษีของเทศบาลตำบลไผ่คำพัฒนา แตกต่างกัน

Sirikanjana Saartsri. (2013). **Satisfaction of People from Using Tax Services of**

Phaidumpattana Sub-district Administration Office, Wisetchaichan District,

Angthong Province. An Independent Study for M.B.A. (Business Administration).

Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Advisor: Assistant Professor Pranee Tanprayoon.

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study personal factors of people using tax services of Phaidumpattana Sub-district Administration Office, Wisetchaichan District, Angthong Province, 2) examine satisfaction of using tax services of Phaidumpattana Sub-district Administration Office, Wisetchaichan District, Angthong Province, and 3) compare satisfaction of people from using tax services divided by personal factors. The instrument was a questionnaire. The sample group consisted of 243 people who pay tax at Phaidumpattana Sub-district Administration Office, Wisetchaichan District, Angthong Province. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD by setting the significant level of .05.

The findings revealed that: 1) Most people are female, aged over 50 years and married. Their education levels are primary education/secondary education. They are farmers and their monthly incomes are less than 10,000 baht. 2) As a whole, the people were satisfied with the staff, procedures, facilities and public relations of Phaidumpattana Sub-district Administration Office, Wisetchaichan District, Angthong Province at a moderate level. 3) The people who have various genders, ages, marital status and job had no different satisfaction from using tax services. The differences of educational levels and monthly incomes affected the satisfaction at the different levels.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปราณี ดันประยูร ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.ศานติ เล็กมณี ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รองศาสตราจารย์ วันทนีย์ แสนภักดี ประธานกรรมการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาพัชญ์ นาคภิบาล กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษาแนะนำ ในการจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ทุกขั้นตอน พร้อมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการจัดทำค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจทำให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่างๆ ไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ศิริกาญจนา สอาดศรี