



อโณทัย ทองสุข. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิติมา ทามาลี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการ
จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตาม
ปัจจัยพื้นฐานของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน
335 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ โดย
กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี
การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว / แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 -
10,000 บาท มีสถานภาพสมรส มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป และการบริการจัดเก็บ
รายได้ ส่วนใหญ่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างใช้บริการเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน 2) ประชาชนมี
ความคิดเห็นต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการ
บริหารการจัดเก็บรายได้โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ในด้านความชัดเจนของการออก
ข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้ ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคในการบริการจัดเก็บรายได้ และ
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการจัดเก็บรายได้ สำหรับด้านความสามารถในการบริการ
จัดเก็บรายได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนนั้น โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
ส่วนสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ใน
ด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ด้านความสุจริต โปร่งใส
และมีระบบควบคุมตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ใน
การจัดเก็บรายได้ และด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท สำหรับด้านความ
ทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้และด้านความ
รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และ 3) ประชาชน
ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
การให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ .05



Anothai Thongsuk. (2012). **People's Opinions Towards Public Revenues Collection Services at Hantra Sub-district Administration Organization Office in Phranakhon Si Ayutthaya.** An Independent Study for MBA (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor: Dr. Kitima Tamalee.

Abstracts

This study aimed to: 1) study the fundamental factors of people coming to pay revenues at Hantra Sub-district Administration Organization Office; 2) investigate the people's opinions towards the collection of revenues; and 3) compare the people's opinions towards the revenues collection classified by their fundamental factors. The samples were 335 people using revenues collection services at the office. The statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test with the statistically significant level of .05.

The findings revealed as follows: 1) Most of the samples were female, in the ages between 41-50 years old, finished primary levels of education, did private business/housewives, earned 7,001 – 10,000 baht per month, married, had more than 5 family members, and most revenues paid were on houses and lands; 2) High levels of the people's opinions revealed on the clarity of public revenue regulations, fairness and equality on public revenues, and public relation on public revenue. Moderate levels of the people's opinions revealed on comfort, readiness and entire collection on public revenues. The highest levels of the people's opinions towards the organization capability revealed on knowledge, understanding, and the officers' competences in collecting the public revenues, honesty, transparency, efficiency in checking the control system, time stability and places for collecting the revenues and clarity of each kind of forms to fill in. High levels of the people's opinions towards modernity and sufficiency of officers and materials revealed on materials and instruments in collecting the revenues, and the officers' responsibility in collecting the revenues; and 3) Differences in the people's ages, levels of education, occupations, incomes per month and marital status affected differences in their opinions towards the collection of the revenues at the Hantra Sub-district Administration Organization at the statistically significant level of .05.