ชื่อเรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา

โชลมรักษ์ วินทะใชย

ปริญญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)

กรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ คร.วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ

## มหาวิทยาลัยราชภัฏหาสารคาม 2553

## บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการ ตามหลัก 6M's 2) ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี 3) ระดับความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคลล กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี และ 4) ความ สัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการกับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบทคสอบชนิดปลายปิดแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .98 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ก่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติทคสอบ ความสัมพันธ์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางจัดการตามหลัก 6 M's โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\overline{X}=3.75$ ) โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้าน การจัดการ ( $\overline{X}=3.92$ ) ด้านวัสดุ ( $\overline{X}=3.84$ ) ด้านวิธีการทำงาน ( $\overline{X}=3.84$ ) ด้านคน ( $\overline{X}=3.71$ ) ด้านเงิน ( $\overline{X}=3.70$ ) และด้านเครื่องมือ ( $\overline{X}=3.47$ ) ตามลำคับ

ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพธิ์สัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\overline{X}=3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายค้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านฐานข้อมูล ( $\overline{X}=3.69$ ) ด้านโครงสร้างภาษีอากร ( $\overline{X}=3.62$ ) ด้าน บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ( $\overline{X}=3.56$ ) ด้านลักษณะของกฎหมายภาษี ( $\overline{X}=3.50$ ) และด้านความสำนึกในหน้าที่และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี ( $\overline{X}=3.46$ ) ตามลำดับ

กวามสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ จัดเก็บภาษี โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาค่า สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในค้านอายุ มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมาย ภาษี บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี โครงสร้างภาษีอากร และฐานข้อมูล ด้านจำนวน ปีที่เข้าศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้าน โครงสร้างภาษีอากรและฐานข้อมูล และด้านรายใต้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านกระสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้าน ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านกระสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านลักษณะของกฎหมายภาษี

กวามสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระคับ .01 และเมื่อพิจารณาค่า สัมประสิทธิ์กวามสัมพันธ์แยกตามปัจจัยทางการจัดการ พบว่า ปัจจัยทางการจัดการในด้านคน มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านความสำนึกในหน้าที่ และทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษี ด้านเงิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านเครื่องมือ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านโครงสร้างภาษีอากรและฐานข้อมูล ด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้าน บรรยากาศที่เอื้อให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี และด้านโครงสร้างภาษีอากร และด้านวิธีการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีในด้านจานข้อมูล

TITLE: The factors related to satisfaction toward the efficiency in the arranging taxes of Phosai Sub-district Administrates Organization, Srisomdet District, Roi-et Province.

AUTHOR: Mrs. Chalomruck Vintachai

**DEGREE:** M.B.A. (Master of Business Administration)

ADVISORS: Assoc. Prof. Dr. Wongpattana Sriprasert

## RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010

## Abstract

The objectives of this research were as follows: 1) to study the opinion level about managing factors by 6 M's 2) to study satisfaction toward the efficiency in the arranging taxes 3) to study the relationships between the personal factors with the satisfaction toward efficiency in the arranging taxes 4) to study the relationships between the managing factors by 6 M's with the satisfaction toward efficiency in the arranging taxes of Phosai Sub—district Administrates Organization, Srisomdet District, Roi-et Province. The research sampling group comprised 381 the people who pay for taxes in Phosai Sub—district Administrates Organization at 95% statistical confidence level. Questionnaires were used in the study and analyzed by using statistical program of 5-level rating scale, the reliability scale was at 0.98. The data was collected and analyzed by using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and *t*-test.

The results revealed that;

1. The overall degree of the opinion level about managing factors by 6 M's of people who pay for taxes in Phosai Sub-district Administrates Organization were rated as high ( $\overline{x}$  =3.75). By considering in aspects, it was found that the overall was rated in high degree in all aspects, which can be ranked from the highest to the lowest as follows: the

aspects of management ( $\overline{X}$  =3.92), materials ( $\overline{X}$  = 3.84), method ( $\overline{X}$  = 3.84), people ( $\overline{X}$  = 3.71), money ( $\overline{X}$  = 3.70), and tool ( $\overline{X}$  = 3.47), respectively.

- 2. The satisfaction toward efficiency in the arranging taxes of Phosai Sub-district Administrates Organization were rated in high degree ( $\overline{X}=3.57$ ). When each aspect was individually considered, it was evaluated as high degree, which can be ranked from the highest to the lowest as follows: database ( $\overline{X}=3.69$ ), tax structure ( $\overline{X}=3.62$ ), atmosphere that help follow tax law ( $\overline{X}=3.56$ ), character of tax law ( $\overline{X}=3.50$ ), and consciousness in the duty and good attitude tax dilapidation ( $\overline{X}=3.46$ ), respectively.
- 3. The analysis result of the relationship between the personal factors with the satisfaction toward efficiency in the arranging taxes were found that the overall had relation at the statistical significance .01. When each aspect was individually considered by the personal factors, it were related pairs as follows: age with character of tax law, atmosphere that help follow tax law, tax structure, and database; studies year with tax structure, and database; income with character of tax law, respectively.
- 4. The analysis result of the relationships between the managing factors by 6 M's with the satisfaction toward efficiency in the arranging taxes of Phosai Sub-district Administrates Organization were found that the overall had relation at the statistical significance .01. When each aspect was individually considered by the managing factors by 6 M's, it were related pairs as follows: people with consciousness in the duty and good attitude tax dilapidation; money with character of tax law; materials, and tool with tax structure, and database; management with consciousness in the duty and good attitude tax dilapidation, and tax structure; method with database, respectively.