

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ฉบับเลขที่ ๐.เปื่อง จ.ชลบุรี ๒๐๑๖

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

วนิดา โพธิ์ชัย

๒๒ พ.ค ๒๕๕๘

353414

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

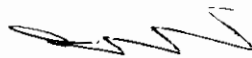
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม ๒๕๕๔

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ วนิดา โพธิชัย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



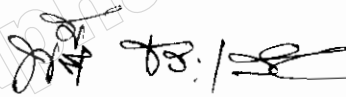
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์อัมชา ก.บัวเกษร)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญญ์ ธารเสนา)



กรรมการและเลขานุการ

(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญญ์ ธารเสนา)

วันที่ 26 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” สำเร็จลงได้ด้วย ความกรุณาจากบุคคลหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์ พรเทพ นามกร ได้กรุณานำให้คำปรึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปัญหาพิเศษเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากรให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน บิดา มารดา ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

วนิดา โพธิชัย

|                        |                                                                                                                        |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อปัญหาพิเศษ         | ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด |
| ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ | วนิดา โพธิชัย                                                                                                          |
| สาขาวิชา               | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)                                                                  |
| ปีการศึกษา             | 2554                                                                                                                   |

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 274 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบคะแนนที (t - test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) หากพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบหลายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย การทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน

|                      |                                                                                                                                                              |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Title</b>         | Public Opinion on the Quality of Tax Collection Services Provided by<br>Klong Yai Subdistrict Administrative Organization, Klong Yai District,<br>Chantaburi |
| <b>Researcher</b>    | Vanida Potichai                                                                                                                                              |
| <b>Program</b>       | Master of Public Administration (Public and Private Management)                                                                                              |
| <b>Academic Year</b> | 2011                                                                                                                                                         |

### **Abstract**

This research aimed to identify and compare opinions on tax collection service quality provided by Klong Yai Subdistrict Administrative Organization, Klong Yai District, Chantaburi. The sample, derived by random sampling, consisted of 274 residents, and questionnaires were used for data collection. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t - test, One - way ANOVA, and LSD, with the level of statistical significance set at .05.

The study revealed a high level of quality. When each area was studied, service provision ranked highest, followed by environment, and quality of service. Gender, age, education, occupation, and income were found to be of no relevance to the opinions.

## สารบัญ

|                                                               | หน้า |
|---------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                          | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                       | จ    |
| สารบัญ.....                                                   | ฉ    |
| สารบัญตาราง.....                                              | ซ    |
| สารบัญภาพ.....                                                | ญ    |
| บทที่                                                         |      |
| 1 บทนำ.....                                                   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                           | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                                  | 3    |
| สมมติฐานการวิจัย.....                                         | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                        | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                          | 4    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                                | 5    |
| 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                  | 7    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....                               | 7    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ..... | 9    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาษีอากร.....                          | 27   |
| นโยบายการคลังของรัฐ.....                                      | 40   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                    | 41   |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                     | 46   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                     | 47   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                  | 47   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                               | 47   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                   | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....                             | 48   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                | 49   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                                | 49   |
| เกณฑ์การแปลผล .....                                                     | 50   |
| 4 ผลการวิจัย.....                                                       | 52   |
| ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป .....                              | 52   |
| ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ |      |
| ด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่        |      |
| จังหวัดตราด .....                                                       | 54   |
| ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน.....                           | 59   |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                                     | 63   |
| สรุปผลการวิจัย.....                                                     | 63   |
| อภิปรายผลการวิจัย.....                                                  | 66   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                         | 71   |
| บรรณานุกรม .....                                                        | 74   |
| ภาคผนวก.....                                                            | 77   |
| ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ .....                                   | 82   |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | เกณฑ์มาตรฐานและตัวอย่างตัวชี้วัด ของระบบการพัฒนานุเคราะห์ ..... 12                                                                                                                                                     |
| 2        | เกณฑ์มาตรฐานและตัวอย่างตัวชี้วัดในระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน ..... 13                                                                                                                                                |
| 3        | พฤติกรรมที่ทำให้ก่อผลเสียต่องานบริการ ..... 19                                                                                                                                                                         |
| 4        | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ..... 52                                                                                                                                                      |
| 5        | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของ<br>ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านคุณภาพการให้บริการ ..... 54     |
| 6        | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของ<br>ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 56 |
| 7        | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของ<br>ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านสภาพแวดล้อม..... 57             |
| 8        | จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของ<br>ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวม ..... 58                  |
| 9        | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความความคิดเห็นของ<br>ประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล<br>คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ..... 59                   |
| 10       | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความความคิดเห็นของ<br>ประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล<br>คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ ..... 60                 |
| 11       | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความความคิดเห็นของ<br>ประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล<br>คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 60         |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่                                                                                                                                                                                                | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความความคิดเห็นของ<br>ประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล<br>คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ.....  | 61   |
| 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความความคิดเห็นของ<br>ประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล<br>คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้..... | 61   |
| 14 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....                                                                                                                                                                            | 62   |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่                                 | หน้า |
|----------------------------------------|------|
| 1 แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพ..... | 21   |
| 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....            | 46   |

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University