

โรงเรียนหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

พัชรี คุณศาลประสิทธิ์

22 เม.ย. 2558

353418

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

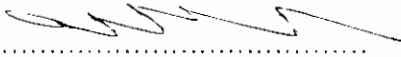
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา ปัญหาพิเศษของ พชรี คุณศาลประสิทธิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย บรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

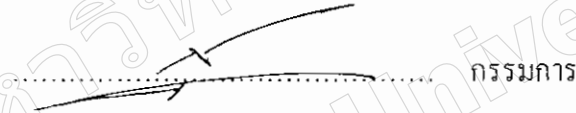


(อาจารย์พรเทพ นามกร)

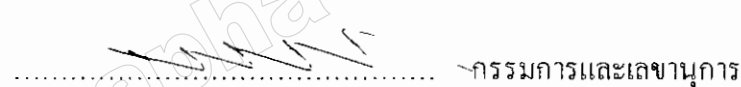
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

 ประธานกรรมการ

(ดร.ชนวิวัฒน์ พิมพ์จินดา)

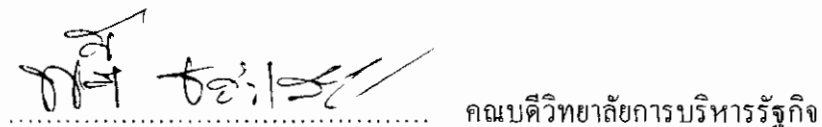
 กรรมการ

(ดร.กิจจุฑา ไกรवास)

 กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบรพา

 คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชณีย์ ธารเสนา)

วันที่ 10 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาปัญหาพิเศษ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี
เนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์ และช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากคณาจารย์ของวิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเฉพาะอย่างยิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำและ
ตรวจแก้ไขปัญหาพิเศษฉบับนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือทุกอย่างในระหว่างการทำปัญหาพิเศษ
และขอขอบคุณประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมือง
ชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน
และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ ต่อการนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรต่อไป ผู้วิจัย
กราบขอบพระคุณยิ่ง

พัชรี คุณศาลประสิทธิ์

53930321: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพบริการ/ ผู้ชำระภาษี

พัชรี คุณศาลประสิทธิ์: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียน
และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี (PEOPLE'S
OPINIONS TOWARDS SERVICE QUALITY OF HOME AND PROPERTY TAXATION
PAYMENT IN NONG RI SUB-DISTRICT, MUANG DISTRICT, CHON BURI PROVINCE)

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: พรเทพ นามกร รป.ม. 77 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและ
ที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียน
และที่ดิน และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียน
และที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จำแนกตามคุณลักษณะ
ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินกับองค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 178 คน กำหนดค่าความ
คลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 การเก็บข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่, ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean),
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ One-way ANOVA กรณีที่พบ
ความแตกต่างรายคู่ใช้วิธี LSD

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ
คุณภาพบริการดีมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านมีคุณภาพบริการดีมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความ
เชื่อมั่น ไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และคุณภาพบริการดี คือ ด้านการสนองตอบ
ต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
บริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัด
ชลบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพและ
รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน ไม่แตกต่างกัน
ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการชำระภาษีโรงเรียนและ
ที่ดิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

53930321: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINION/ SERVICE QUALITY/ TAXPAYERS

PATCHAREE KUNSANPRASIT: PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS SERVICE QUALITY OF HOME AND PROPERTY TAXATION PAYMENT IN NONG RI SUB-DISTRICT, MUANG DISTRICT, CHON BURI PROVINCE. ADVISOR: PORNTHEP NAMKORN, M.P.A. 77 P. 2013.

This is a quantitative study with the aims of study the opinions of people towards the service quality of property tax payments, and to compare the opinions of people towards the service quality of property tax payment of Nongree Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Chonburi. The comparison is classified into personal attributes: sex, age, status, education, occupation, and income. The sample group in this study are 178 people who file their property tax at Nongree Subdistrict Administrative Organization. The sampling size is based on the Yamane formula, with a standard deviation of 0.5. Stratified sampling for data collection was employed. The statistics applied in this study include, frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA, and in case of difference in pairs LSD.

The results show that the opinions of the local property taxpayers towards the service quality of property tax payment at Nongree Subdistrict Administrative Organization are very good in all five as of reliability, trustworthiness, customer understanding, customer recognition, and responsiveness to client needs. A comparison of different attributes reveals that people of different sex, age, marital status, occupation, and income have different opinions towards the service quality of property tax payment. People with different levels of education have different opinions towards the service quality, with the level of statistical significance set at 0.5.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร.....	20
สาระสำคัญของพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475	24
ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	46
การรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	47
เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความ.....	47
4 ผลการวิจัย.....	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.....	51
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ. อายุ, การศึกษา, สถานภาพ, อาชีพ, รายได้.....	57
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
สรุปผล.....	62
อภิปรายผล.....	64
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	73
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากร หลังคาเรือน และพื้นที่แยกตามหมู่บ้าน 32
2	อัตรากำลังพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี..... 36
3	รายรับจริง-รายจ่ายจริง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ย้อนหลัง 5 ปี 37
4	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง..... 44
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 48
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรม 51
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ 52
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ 53
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ 54
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ 55
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และการจัดอันดับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณภาพบริการการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ในด้านภาพรวม 56
12	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน 57
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ ต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน 57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	58
15 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำแนกตามระดับการศึกษา	59
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินแตกต่างกัน	59
17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	60
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	60
19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	61

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
2 แผนที่แสดงอาณาเขตการปกครอง.....	33

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University