



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | จ |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ฉ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ช |
| สารบัญ..... | ซ |
| สารบัญตาราง..... | ฎ |
| สารบัญภาพประกอบ..... | ด |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 4 |
| สมมติฐานการวิจัย..... | 4 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย..... | 6 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 6 |
| 2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล..... | 8 |
| แนวคิดที่เกี่ยวข้อง..... | 26 |
| แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์..... | 26 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น..... | 28 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้..... | 31 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... | 35 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ..... | 56 |
| แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล..... | 58 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ(ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| ทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R theory)..... | 59 |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 61 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 68 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 68 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 69 |
| การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... | 70 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 73 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 73 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 75 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา..... | 76 |
| ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา..... | 79 |
| ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา... .. | 91 |
| ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา..... | 120 |
| 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... | 121 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 121 |
| อภิปรายผล..... | 124 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 126 |
| บรรณานุกรม..... | 129 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ(ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|-------------------------|------|
| ภาคผนวก..... | 137 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย..... | 146 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 ตารางสถิติการจัดเก็บรายได้ย้อนหลัง 3 ปี..... | 3 |
| 2 ประชากร ตามช่วงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา..... | 17 |
| 3 ตารางสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง..... | 69 |
| 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา..... | 76 |
| 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความชัดเจนของการ ออกข้อบังคับในการจัดเก็บรายได้..... | 79 |
| 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความเป็นธรรมและ เสมอภาคในการจัดเก็บรายได้..... | 80 |
| 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความสามารถในการ บริการจัดเก็บรายได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน..... | 81 |
| 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดเก็บรายได้..... | 82 |
| 9 สรุปผลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับการบริหาร การจัดเก็บรายได้..... | 83 |
| 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความรู้ความเข้าใจและ ความสามารถของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้..... | 84 |
| 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความรับผิดชอบของ เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้..... | 85 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|-------|--|
| 12 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความสุจริต โปร่งใส และมีระบบควบคุม ตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ..... 86 |
| 13 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความชัดเจนของแบบเสียภาษีรายได้แต่ละประเภท..... 87 |
| 14 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความแน่นอนของระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บรายได้..... 88 |
| 15 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ด้านความทันสมัยและเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดเก็บรายได้..... 89 |
| 16 | สรุปผลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา..... 90 |
| 17 | การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามเพศ..... 92 |
| 18 | การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามเพศ..... 93 |
| 19 | การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอายุ..... 94 |
| 20 | การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอายุ..... 95 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามอายุ..... | 96 |
| 22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามอายุ..... | 97 |
| 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 98 |
| 24 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 99 |
| 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 100 |
| 26 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 101 |
| 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอาชีพ..... | 102 |
| 28 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามอาชีพ..... | 103 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามอาชีพ..... | 104 |
| 30 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามอาชีพ..... | 105 |
| 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 106 |
| 32 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 107 |
| 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 108 |
| 34 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 109 |
| 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... | 110 |
| 36 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... | 111 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามสถาน ภาพสมรส..... | 112 |
| 38 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามสถาน ภาพสมรส..... | 113 |
| 39 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว | 114 |
| 40 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามจำนวน สมาชิกในครอบครัว..... | 115 |
| 41 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของประชาชนที่มาใช้บริการ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามจำนวน สมาชิกในครอบครัว..... | 116 |
| 42 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการบริหารการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามประเภทของบริการจัดเก็บ รายได้..... | 117 |
| 43 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การ จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จำแนกตามประเภท ของบริการจัดเก็บรายได้..... | 118 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|-------|---|
| 44 | ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 335 คน มีผู้ตอบข้อเสนอแนะจำนวน 19 คน และไม่ตอบจำนวน 316 คน..... |
| | 120 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

| ภาพประกอบ | หน้า |
|---|------|
| 1 กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 4 |
| 2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา..... | 21 |