

ผู้สดี แสนเสนาะ. (2556). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบล  
ตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี  
: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

#### คณะกรรมการที่ปรึกษา

ดร.โกศล อินทวงศ์ ปร.ค. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) ประธานกรรมการ  
ดร.ชมสุภัทร ครุฑกะ ปร.ค. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนผู้เสียภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (T – Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Phussadee Sansanoa. (2013). **The Service Quality of Tax Collection in Khlung District Administration Organization in Chanthaburi Province.** Independence study. M.B.A. (Business Administration). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

**Advisory Committee**

Dr.Kosol Intawongse Ph.D. (Human Resource Development) Chairman

Dr.Chomsupak Cruthaka Ph.D. (Human Resource Development) Member

**Abstract**

The research objectives were 1) to study the public opinions towards the service quality of tax collection in Khlung District Administration Organization in Chanthaburi 2) to compare the public opinions towards the service quality of tax collection in Khlung District Administration Organization in Chanthaburi. The personal factors of genders, ages, educational levels, occupations and incomes were studied in this research. The research populations were the 282 people. The research instruments were a questionnaire with the reliability level of .91. The descriptive statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test and one way analysis of variance.

The results were found as follows 1) the overall results of people's opinions towards the service quality of tax collection were at the high level, ranging from the service process, service providers, and service facilities 2) people with different genders, ages, educational levels, occupations, educational levels and incomes had their different opinions towards the aspects of the service process, service providers, and service facilities, showing the .05 level of statistical significance.