

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b>	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย	6
<b>2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	7
การบริการคุณภาพการให้บริการ	8
ความหมายของการบริการ	8
ลักษณะของการบริการ	9
หลักการให้บริการที่ดี	11
ความหมายคุณภาพการให้บริการ	13
ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ	14
การวัดคุณภาพการให้บริการ	16
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	20
ความหมายการบริการสาธารณะ	22
ความสำคัญของการบริการสาธารณะ	23
การบริการประชาชน	23
การจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบล	24
ประเภทของรายได้องค์การบริหารส่วนตำบล	24
ที่มาของรายได้องค์การบริหารส่วนตำบล	25
การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย	26
การปกครองท้องถิ่น	36
องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น	36
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน	39

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	41
งานวิจัยต่างประเทศ .....	41
งานวิจัยในประเทศ.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	48
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	78
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	78
วิธีดำเนินการวิจัย.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	79
อภิปรายผล.....	81
ข้อเสนอแนะ .....	85

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก .....	92
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	93
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	95
ภาคผนวก ค ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	101
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	105

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงรายชื่อหมู่บ้านในองค์การบริหารส่วนตำบลตะโปน .....	39
2 จำนวน และคำร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคลของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	53
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน	54
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการ ให้บริการ เป็นรายชื่อ.....	55
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เป็นรายชื่อ.....	56
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายชื่อ.....	58
7 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพ การบริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	60
8 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนก ตามอายุ.....	60
9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวม.....	62
10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุด้านกระบวนการ ให้บริการ .....	62
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ .....	63
12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การ บริหารส่วนตำบลตะโปน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านอำนวยความสะดวก .....	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	64
14 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยภาพรวม.....	66
15 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ด้านกระบวนการให้บริการ .....	66
16 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	67
17 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ด้านอำนาจความสะดวก.....	68
18 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	68
19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม ระดับอาชีพ โดยภาพรวม.....	70
20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	71
21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับอาชีพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับของอาชีพ ด้านอำนวยความสะดวก.....	73
23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	74
24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวม .....	75
25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านกระบวนการให้บริการ .....	75
26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	76
27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านอำนวยความสะดวก .....	77