

หัวข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์
ชื่อนักศึกษา	นิภาวรรณ ใจใส
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร. จิราภรณ์ ชันทอง
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2567

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดศึกษามาจาก สุนันทา ทวีผล ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 792 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 266 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชากรที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกันมีคุณภาพต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรือ