

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	พิชามณูช์ สุขสมบุรณ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ธนากร ธนาธารชูโชติ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2566

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก และ 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก เป็นวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดของเวอร์มา (Verma) ประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก จำนวน 169,159 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.909 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยทดสอบที วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพในการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการยอมรับคุณภาพของบริการ รองลงไป คือ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถของผู้รับบริการ 2) ประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายกที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายกที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ การเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก

Title	Taxes Payment Service Quality of Nakhonayok Provincial Administrative Organization, Meung District, Nakhon Nayok Province
Name	Pichamon Suksomboon
Advisor	Associate Professor Dr. Thanakorn Thanathanchuchot
Degree	Master of Business Administration
Year	2020

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of taxes payment service quality of Nakhonayok Provincial Administrative Organization, Meung district, Nakhon Nayok province and 2) to compare taxes paymentservice quality of Nakhonayok Provincial Administrative Organization, Meung district, Nakhon Nayok province. The research was qualitative research. The conceptual framework applied from Verma. The population of the research was paid taxes in Nakhonayok Provincial Administrative Organization, Meung district, Nakhon Nayok province. The samples consisted of 400 people determined by Taro Yamane's theory and selected by simple random sampling. The instrument used in the study was a questionnaire with 5 rating scales with the reliability values were 0.91. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One Way ANOVA.

The research results revealed that: 1) the level of taxes payment collection service quality of Nakhonayok Provincial Administrative Organization, Meung district, Nakhon Nayok province as a whole was at much level. When considering each aspect found that the majority was at much level and the highest average was acceptance of service quality aspect , followed by the aspect of convenient access to service sources and the aspect with the least average was the ability of the service recipient aspect.2) People who tax payment service quality of Nakhonayok Provincial Administrative Organization, Meung district, Nakhon Nayok province with different genders, ages, statues , educational levels , occupations and monthly incomes showed no difference opinions on taxes payment collection service quality of Nakhonayok Provincial Administrative Organization, Meung district, Nakhon Nayok province.

Keywords: sSrvice quality, Taxes payment, Nakhonayok Provincial Administrative Organization, Meung district, Nakhon Nayok province