

ชื่อเรื่อง	การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	ภัทร์ศยา บุญสุนิท
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเวศน์ มหารัตน์สกุล
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี และ 2) เปรียบเทียบการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman; Zeithaml และ Berry ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 1,151,455 คน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้จำนวน 399.86 คน เพื่อความเหมาะสมและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทที่ชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ การให้บริการ การจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

Title	Tax Collection Service Delivery of the Chonburi Provincial Administrative Organization
Name	Phatsaya Boonsanit
Advisor	Assistant Professor Dr. Pravej Maharutsakul
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of tax collection service delivery, and 2) compare tax collection services of the Chonburi Provincial Administrative Organization, classified by personal factors. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from the concepts and theories of Parasuraman; Zeithaml and Berry. The population consisted of residents aged 18 years and over living in the area of the Chonburi Provincial Administrative Organization, totaling 1,151,455 people. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in a sample size of 399.86 people. For appropriateness and adequacy in data analysis, the sample size was therefore set at 400 people. The study instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study results revealed that 1) the level of tax collection service delivery, as a whole, was at a high level. When considered each aspect, the mean scores ranged from highest to lowest, it was found that all three aspects were found to be at a high level, namely, the service staff/personnel aspect had the highest mean score, followed by the service steps/procedures aspect, and the facilities' aspect had the lowest mean score. 2) The results of the comparison of tax collection service delivery of the Chonburi Provincial Administrative Organization, classified by personal factors, revealed that citizens with different genders, ages, educational levels, occupations, monthly incomes, and types of tax payment had significantly different opinions toward the tax collection service delivery of the Chonburi Provincial Administrative Organization, with statistically significant level of .05.

Keywords: Service delivery, Tax collection, Chonburi Provincial Administrative Organization