



คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง

อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

The Quality of Tax Collection Service of Finance Division in Khao Sa Ming

Municipality in Trat

ภาคนิพนธ์

ของ

วารี โทนหงสา

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พฤษภาคม 2555

คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง

อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

THE QUALITY OF TAX COLLECTION SERVICE OF FINANCE DIVISION
IN KHAO SA MING MUNICIPALITY IN TRAT

ภาคนิพนธ์

ของ

วารี โทนหงสา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พฤษภาคม 2555



ใบรับรองภาคินิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

The Quality of Tax Collection Service of Finance Division in Khao Sa Ming
Municipality in Trat

วารี โทนหงสา

คณะกรรมการสอบภาคินิพนธ์

(ดร.โกศล อินทวงศ์)

ประธานสอบภาคินิพนธ์

(ดร.โกศล อินทวงศ์)

ประธานที่ปรึกษาภาคินิพนธ์

(ดร.วันชัย ปานจันทร์)

กรรมการที่ปรึกษาภาคินิพนธ์

(นาวาอากาศโทหญิง ดร.ชมสุภัค กรุฑกะ)

กรรมการสอบภาคินิพนธ์

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

(ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

วันที่ ๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

วาริ โทนหงสา. (2555). **คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด. ภาคนิพนธ์** บธ.ม.(การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

ดร. โกศล อินทวงศ์ ปร.ด. (พัฒนาทรัพยากรมนุษย์)	ประธานกรรมการ
ดร. วันชัย ปานจันทร์ ปร.ด. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์)	กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ใจเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง แบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด จำนวน 40 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด โดยรวมระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ 2) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงอำเภอสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ประเภทภาษี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Waree Tnohongsa. (2012). **The Quality of Tax Collection Service of Finance Division in Khao Sa Ming Municipality in Trat.** Independent Study. B.A. (Business Administration). Chanthaburi Rambhai Barni Rajabhat University.

Advisory Committee

Dr. Kosol Intarwongse Ph.D. (Human Resource Management) Chairman

Dr. Wanchai Parnchan Ph.D. (Human Resource Management) Member

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the quality degree of the tax collection service of Finance Division in Khao Sa Ming Municipality in Trat 2) to compare the degree of the tax collection service of Finance Division in Khao Sa Ming Municipality in Trat. The factors of gender, age, educational levels, working status, revenue and types of taxes were investigated in this study. The sample group sued in this research consisted of the 113 people determined the sample size by Krejcie and Morgan's Table. The research tool was the questionnaire of 40 items with 4 aspects.

The results showed the quality degree of the tax collection service of Finance Division in Khao Sa Ming Municipality was at the high level. When the individual aspects were analyzed, every aspect was found at the high level. The aspects were arranged as follows : the service process, the quality of staff, the quality of facilities, and the quality of public relations. The Comparative analysis of the tax collection service of Finance Division in Khao Sa Ming Municipality analyzed by the factors of gender, age, and types of taxes showed difference with no statistical significance. The comparative analysis of the tax collection service of Finance Division in Khao Sa Ming Municipality analyzed by the factors of educational levels, working status and revenue indicated difference with the .05 level of statistical significance.

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก ดร. โกศล อินทวงศ์ ประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ และ ดร. วันชัย ปานจันทร์ กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ปรากฏชื่อในภาคนิพนธ์ฉบับนี้ และผู้ร่วมงานสำนักงานเทศบาลตำบลเขาสมิง จังหวัดตราด และเพื่อนร่วมชั้นเรียน MBA รุ่น 4 ที่ให้การช่วยเหลือ เกื้อกูลตลอดมา ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

วารี โทนหงสา

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ

ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	6

2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	7
ส่วนประกอบของงานบริการ.....	8
ความสำคัญของงานบริการ.....	9
ลักษณะของงานบริการ.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	11
ความหมายของคุณภาพการบริการ.....	11
ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ.....	12
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ.....	13
โครงสร้างการคลังท้องถิ่น.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บรายได้.....	18
รายได้ของเทศบาล.....	18
ลักษณะของรายได้จากภาษีแต่ละประเภทของเทศบาล.....	19
ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง.....	19

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ข้อมูลเทศบาลตำบลเขาสมิง.....	30
ประวัติความเป็นมา.....	30
ขนาดและที่ตั้ง.....	30
ด้านการเมืองการบริหาร.....	31
สถิติการคลังท้องถิ่น.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
งานวิจัยต่างประเทศ.....	34
งานวิจัยในประเทศ.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	39
วิธีหาคุณภาพเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	43
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	70
วิธีดำเนินการวิจัย.....	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
สรุปผลการวิจัย.....	72
อภิปรายผลการวิจัย.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	83
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	85
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	91
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	99

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากรแยกตามหมู่.....	31
2 แสดงรายรับจากการจัดเก็บภาษี ของปีงบประมาณ 2551- 2555.....	32
3 แสดงรายรับจากการจัดเก็บภาษี ของปีงบประมาณ 2552 – 2553.....	32
4 แสดงรายรับ ของปีงบประมาณ 2553 – 2554.....	33
5 แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม	44
6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด โดยภาพรวมและรายด้าน	46
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เป็นรายข้อ.....	47
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการเป็นรายข้อ.....	49
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายข้อ.....	51
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายข้อ.....	52
11 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง โดยใช้สถิติแบบ t-test	53
12 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน.....	54
13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล เขาสมิงอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	57
15	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	58
16	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	59
17	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับ การศึกษา เป็นรายด้าน.....	60
18	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบล เขาสมิงอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายด้าน.....	61
19	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนก ตามสถานภาพ เป็นรายคู่.....	62
20	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม สถานภาพ เป็นรายคู่.....	63
21	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตาม สถานภาพ เป็นรายคู่.....	63
22	ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล เขาสมิงอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายด้าน.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	65
24 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	66
25 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี กระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	67
26 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	68
27 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก ประเภทภาษี.....	69

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ภารกิจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐคือ การเข้าถึงการให้บริการแก่ประชาชน การพัฒนาการบริการแก่ประชาชน ส่วนใหญ่การบริการของรัฐยังมีคุณภาพไม่ดีพอขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากกฎระเบียบและขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พฤติกรรมของผู้ให้บริการมีความไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ ทรัพยากรมีไม่เพียงพอขาดความทันสมัย ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อได้ดี

ปัจจัย ที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของการบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย (สุขสันต์ อินทชัย. 2547 : 34) ได้แก่ 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการนั้นคือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์หน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาการยื่นหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน 2) การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการและการตอบสนองความรู้สึกของผู้รับบริการ หดหู่ ยากไต่ย็น ได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์ โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน 3) มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competences) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญงานจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์ 4) การเข้าถึงได้ง่าย (Access) การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจพร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง 5) ความสุภาพ (Courtesy) และเคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่มีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดจราจรก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน 6) ความสามารถ (Communication) ในการสื่อความสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบ 7) ความเชื่อถือได้ (Creditability) ความเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้ 8) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการโดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกันหรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เคียง

9) ความเข้าใจ (Customer Understanding) ประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์ และพยาบาลตามโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น 10) ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ราชการที่ให้บริการต้องสว่างม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวหน้า เทคโนโลยีของโลก

เทศบาลตำบลเขาสมิงได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีบทบาทภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน สามารถทราบถึงปัญหา ความต้องการของประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การดูแลด้านการสาธารณสุข การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน การจัดการศึกษา การส่งเสริมอาชีพ การดูแลสถานะของบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมาย และการจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ตลอดจนค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาตต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จะต้องไปเป็นด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน อำนวยความสะดวกให้ผู้ชำระภาษี และทำให้เกิดความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีด้วย โดยทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนโดยรวมและทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ที่ผ่านมาเทศบาลตำบลเขาสมิง ยังมีปัญหาด้านงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ในด้านการคลัง เนื่องจากทางปฏิบัติพบว่าเทศบาลตำบลเกือบทุกแห่ง มีรายได้จากการจัดเก็บภาษี ไม่สม่ำเสมอ และถือว่าระดับการพัฒนาไม่แน่นอน ซึ่งอาจมีสาเหตุจากปัญหาการจัดเก็บภาษีหลาย ๆ ประการ ปัญหาผู้เสียภาษีไม่เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับภาษี ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเอง หรือข้อจำกัดอื่นอีกหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาลตำบลเขาสมิงประสบปัญหาในการจัดเก็บภาษีบางประเภทของหมวดภาษีอากร คือ จากการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย เป็นต้น

ดังนั้นเพื่อให้เทศบาลตำบลเขาสมิง สามารถจัดเก็บรายได้เต็มที่ เพียงพอที่จะบริหารจัดการหรือเลี้ยงตัวเองได้ และเป็นหน่วยงานที่มีความเข้มแข็งต่อไปในอนาคต และเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาสมิง ให้สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ยังเป็นการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนว่าอยู่ในระดับใด และต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข พัฒนาในส่วนใดบ้าง ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะทราบถึง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และได้ทราบถึงสภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด นำไปใช้เป็นมาตรการในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และให้ผู้บริหารใช้ประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลการจัดเก็บภาษีในแต่ละปี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 2 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้นรวม 158 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เกรจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 607-610) โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 113 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ผู้เสียภาษี

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 สถานภาพ

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.6 ประเภทภาษี

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาล ตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ได้แก่

1.2.1 คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2.2 กระบวนการให้บริการ

1.2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.4 การประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. **คุณภาพ** หมายถึง บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีมาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ประกอบด้วยคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์

2. **การให้บริการ** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา การอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ บริการด้วยความรวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี เพื่อให้ผู้มาชำระภาษีมีความประทับใจ พึงพอใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

2.1 **คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสุภาพอ่อนโยน อหยาศัยดี หน้าตาขี้มยิ้มแจ่มใส บริการด้วยวาจาสุภาพ ให้คำแนะนำกับ

ผู้มาใช้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ สามารถตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง ตามระเบียบ

2.2 กระบวนการให้บริการ หมายถึง วิธีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ เพื่อให้การทำงาน สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดเตรียมเอกสาร ไว้เพียงพอ ลดขั้นตอนในการให้บริการ กำหนดขั้นตอนในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน บริการด้วยความเป็นธรรมชาติเรียบร้อยลำดับก่อน – หลัง ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง เป็นธรรม ทั้งถึง

2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้าน ที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถ มีการแนะนำกรอกเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ มีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ เพียงพอ มีคุณภาพ ทันสมัย เหมาะสมกับการให้บริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

2.4 การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบในการเสียภาษีด้วยการให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษี มีเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการเสียภาษี เชิญชวนให้ชำระภาษีภายในกำหนด มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ มีเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล หนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ ถึงผู้เสียภาษีโดยตรง เร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีให้ชำระภาษีตามกำหนดเวลา

3. ภาษี หมายถึง ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

4. ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หมายถึง ผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิงอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และอยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้

4.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 รวมแก้ไข ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2534

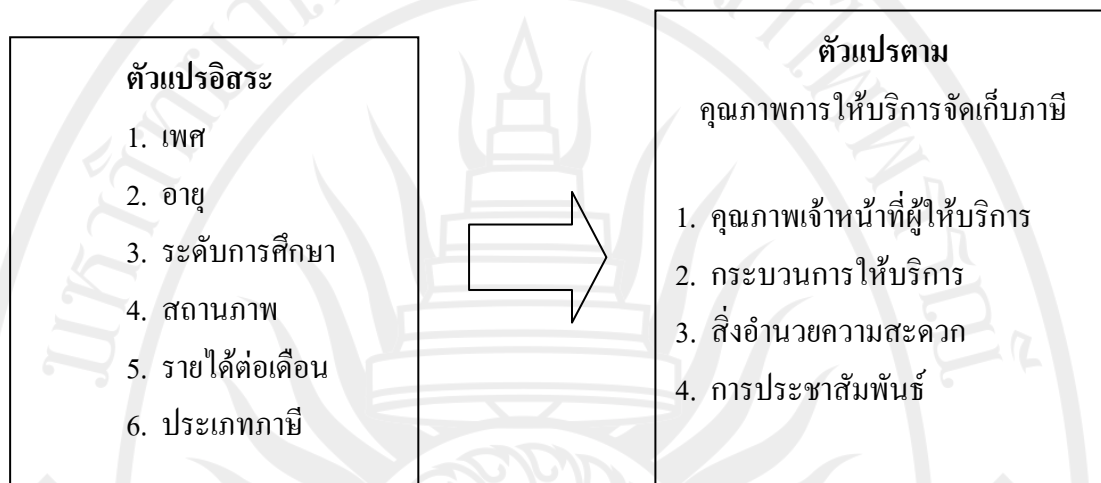
4.2 ภาษีบำรุงท้องที่ ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และ พ.ศ. 2529

4.3 ภาษีป้าย ตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 รวมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2535

5. สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ภายในกว้างขวาง มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องปรับอากาศเย็นสบาย มีการจัดบริการน้ำดื่ม มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการที่เพียงพอ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมัง จังหวัดตราด ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้เสียภาษีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมัง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. โครงสร้างการคลังท้องถิ่น
4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บรายได้
5. ข้อมูลเทศบาลตำบลเขาสมิง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 457) ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เป็นไปด้วยความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การให้บริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการบุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินให้หลากหลายวิธีจุดสำคัญ คือ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

มณูญ ศิริวรรณ (2542 : 12-13) ได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntaries Manner ความสมัครใจ และเต็มใจที่จะบริการ
5. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร
6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นและการกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่นๆ ด้วย เช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน กระตือรือร้นที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี อำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และความโปร่งใส

ส่วนประกอบของงานบริการ (Service Mix)

แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธุ์ (2542 : 18) ได้อธิบายส่วนประกอบของงานบริการ ได้แก่

1. กลุ่มที่มีผลก่อนการรับบริการ (Pre-Service Factors)
 - 1.1 ภาพพจน์ กิตติศักดิ์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
 - 1.2 ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)
 - 1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
 - 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)
2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service)
 - 2.1 ความเหมาะสมสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)

- 2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ (Correctness)
- 2.3 กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexness)
- 2.5 ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- 2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)
- 2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ (Competence)
3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors)
 - 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ
 - 3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)
 - 3.3 ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service)
 - 3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)
 - 3.5 ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)

สรุปได้ว่า ส่วนประกอบของงานบริการ ประกอบด้วยกลุ่ม 3 กลุ่ม ที่สำคัญได้แก่ กลุ่มที่มีผลต่อการรับบริการ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ และกลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการ

ความสำคัญของงานบริการ

กระทรวงสาธารณสุข (2546 : 17-18) กล่าวถึง ความสำคัญของงานบริการไว้ว่างานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งการพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่

- 1) ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
- 2) ถ้าบริการไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีอันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความยินยอมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการที่มีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สรุปได้ว่า ความสำคัญของงานบริการ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีอันได้แก่ ความคิด ความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นต้น

ลักษณะของงานบริการ

สุขสันต์ อินทชัย (2547 : 34) กล่าวถึง งานบริการ นั้นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำดีขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงออกพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะของการบริการ
2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา ค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกที่ดี ก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย
3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการคน จะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับ ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความคืบหน้า โดยเฉพาะด้าน

ธุรการซึ่งเป็นประตูด่านแรกที่มาใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ประทับใจ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอวัชสาส์นไมตรีอันดีงาม

สรุปได้ว่า ลักษณะของงานบริการ เป็นความรับผิดชอบของทุกคน โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน โดยสามารถแยกได้จากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น เช่นการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กริยาท่าทาง คำพูด น้ำเสียง การกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้น อันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ฉะนั้นลักษณะของงานบริการที่ดี ต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี ประทับใจ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอวัชสาส์นที่ดี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ ซึ่งสรุปได้พอสังเขป ดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 106) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการบริการ ไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการเหนือเกินความต้องการลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความจงรักภักดี คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ถูกลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 178-179) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการ ว่าอาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความความพึงพอใจของลูกค้านั้นเป็นเพียงช่วงระยะเวลาสั้น แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

สมิท สัจฉกร (2550 : 94-95) กล่าวถึง การบริการ ว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการบริการ แม้ว่าจะเป็นให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดถ้าผู้บริการไม่ไว้วางใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการ ประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่ คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและ ความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและ ความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ

สุขสันต์ อินทชัย (2547 : 34) กล่าวถึง คุณภาพของงานบริการ อาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยงานราชการแต่ละหน่วยงานก็มีภาพลักษณ์ คำร่ำลือ ต่างกันออกไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่าง ของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่ามีอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูง หรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกันด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจาก ผู้รับบริการคนหนึ่งว่าเป็นที่พอใจแก่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตามได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสิน คุณภาพของบริการ โดยวัดผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการนั้นคือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์หน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าบริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่นกองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการและการตอบสนองความรู้สึของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทา สาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความ ต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

3. มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competences) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสมและเชี่ยวชาญงานจริง เช่นการให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะ โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

4. การเข้าถึงได้ง่าย (Access) การให้บริการอย่างไม่ง่าย ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจพร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

5. ความสุภาพและเคารพอ่อนน้อมอ่อนน้อม ให้เกียรติ (Courtesy) มารยาทที่มีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น คำทักทายในบางท้องถิ่นซึ่งจำเป็นต้องจับกุมผู้ทำผิดจรรยาบรรณก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

6. ความสามารถ (Communication) ในการสื่อความสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบ

7. ความเชื่อถือได้ (Credibility) ความเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลยุติธรรมมีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรมประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกันหรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เคียง

9. ความเข้าใจ (Customer Understanding) ประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามโรงพยาบาลต่างจังหวัด ที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาดูแลนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ราชการที่ให้บริการต้องสว่างงาน ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวหน้าทันเทคโนโลยีของโลก

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของงานบริการมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 10 ประการ เช่น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อความต้องการ ความสามารถสมรรถนะ การเข้าถึงได้งาน ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม การสื่อสาร ความเชื่อถือได้ ความมั่นคงปลอดภัย ความเข้าใจ ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นต้น

การพัฒนากุณภาพการให้บริการ

สุขสันต์ อินทชัย (2547 : 36) กล่าวถึง การพัฒนากุณภาพการให้บริการ ของภาครัฐนั้น มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่

1.1 คิดพิจารณาจริงจังรู้จัก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลก มีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมีอาชีพที่รู้จัก รู้ลึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้จักวางพอนที่นำองค์ความรู้

ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาคนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์บุคลากรภาครัฐทุกคนมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เลือยชา ต่อปัญหา และวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องมีการกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้คล่องได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

1.3 ทำงานด้วยความโปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วมงานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะจึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็นคำวิพากษ์วิจารณ์

1.4 ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันที ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณี que การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแท้จริง

1.5 ทำงานเป็นทีม และเป็นระบบเครือข่ายสังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็น โอกาสที่องค์กรและบุคคลต่าง ๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำเพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูงและเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิด ทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

2. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นจิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

3. การบริการเป็นการแสดงถึงคุณภาพของข้าราชการ ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการ มีตัวอย่างเช่น ทำแบบเหี้ยมชาชักเข้าแบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิมไม่บริการประชาชนไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นแต่กฎหมายระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย และขาดความรู้ และทัศนคติที่ถูกต้อง เป็นต้น

4. การบริการเป็นหัวใจของข้าราชการประชาชนก็คือลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชาเพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เดิมโต และส่งคืนทำนองเดียวกับงานราชการอยู่ได้ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยงานราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยงานราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการโดยแท้

ปีเตอร์ และ โดนินิลลี (Peter and Donnelly. 2004 : 180-183) กล่าวถึง เมื่อคุณภาพ คือ การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งโดยธรรมชาติของงานบริการลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้มีความลำบากในการประเมินคุณภาพของการบริการก่อนซื้อ คุณภาพบริการจะเกิดขึ้นกับกระบวนการเปรียบเทียบในจิตใจลูกค้าระหว่างกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการ เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการมี 5 ปัจจัย ดังนี้

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจ ความตั้งใจ ตั้งตัวที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันทีทันใดและรวดเร็วฉับไว

4. ความมั่นใจได้ในบริการ (Assurance) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพต้องสื่อสารออกมาให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือนั่นใจไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจรับฟังปัญหา และเข้าใจความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนรับบริการบริการที่มีคุณภาพ สำหรับการให้บริการในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์

สรุปได้ว่า การบริการที่ดีมีคุณภาพ คือ การบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุด ดังนั้นผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ เพราะจะส่งผลถึงคุณภาพของการให้บริการที่ดีด้วย

โครงสร้างการคลังท้องถิ่น

ไพรัช ตระการศิรินนท์ (2548 : 303) กล่าวถึง วัตถุประสงค์สำคัญของการคลังท้องถิ่นว่ามีอยู่ 3 ประการ คือ

1. การจัดหารายได้ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น
2. การกำหนดรายจ่ายและจัดทำงบประมาณ
3. การบริหารรายได้ รายจ่าย และทรัพย์สินของท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2548 : 242 – 244) กล่าวถึง รายละเอียดของ โครงสร้างรายได้ ของท้องถิ่น ดังนี้

1. รายได้จากภาษีอากร จำแนกได้เป็น 3 ลักษณะตามวิธีการจัดเก็บ คือ

1.1 ภาษีอากรท้องถิ่นจัดเก็บเอง (Local Levied Taxes) เป็นภาษีที่ท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บได้เอง ลักษณะที่สำคัญของภาษีประเภทนี้ คือ เป็นภาษีที่จัดเก็บจากมูลค่าของทรัพย์สินที่อยู่ในท้องถิ่นนั้นโดยตรงและเป็นภาษีที่มีความสะดวกในการจัดเก็บเนื่องจากมีหลักฐานปรากฏไว้ ได้แก่ ทรัพย์สินและสิ่งของประเภทต่าง ๆ ภาษีอากรที่ท้องถิ่นจัดเก็บนี้ประกอบด้วย

1.1.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่เก็บจากเจ้าของทรัพย์สินประเภทโรงเรือน และสิ่งปลูกสร้าง และที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง โดยที่เจ้าของมิได้อยู่อาศัยเอง แต่ให้เช่าหรือใช้เป็นสถานที่ประกอบธุรกิจการค้า จะต้องเสียภาษีในอัตราที่กำหนด ในกรณีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยกำหนดอัตรากำหนดร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี หรือค่าเช่าของโรงเรือนที่ประเมินขึ้นตามหลักผลประโยชน์และลักษณะของโรงเรือน โดยกฎหมายได้ให้เจ้าพนักงานเป็นผู้กำหนดค่ารายปีหรือค่าเช่าได้

1.1.2 ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีที่เก็บจากเจ้าของที่ดินที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย เลี้ยงสัตว์ หรือประกอบกิจกรรมโดยคำนวณภาษีจากอัตรากำหนดขึ้นตามมูลค่าของที่ดิน

ที่กำหนดให้เป็นราคาปานกลางของที่ดิน สำหรับอัตราภาษีนั้นแบ่งออกเป็นชั้น ๆ ตามระดับของมูลค่าราคา ปานกลาง อย่างไรก็ดี กฎหมายอาจยกเว้นให้ผู้เป็นเจ้าของที่ดินซึ่งมีที่ดินขนาดหนึ่งสำหรับการพักอาศัยเองไม่ต้องเสียภาษี ซึ่งขนาดของที่ดินที่ได้รับยกเว้นน้อย นอกจากนี้ที่ดินที่ใช้ในการประกอบกิจกรรมหรือการเพาะปลูกก็ได้รับการลดหย่อนภาษีตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.1.3 ภาษีป้าย เป็นภาษีที่เก็บจากผู้เป็นเจ้าของป้ายที่แสดงชื่อ หรือ เครื่องหมายการค้า หรือโฆษณาต่าง ๆ โดยเก็บตามขนาดพื้นที่ของป้ายและภาษีที่ใช้ ถ้าใช้อักษรที่เป็นภาษาประจำชาติ อัตราภาษีจะต่ำกว่าการใช้อักษรเป็นภาษาต่างประเทศ

1.1.4 อากรฆ่าสัตว์ เป็นภาษีที่เก็บจากปริมาณการฆ่าสัตว์เพื่อจำหน่าย โดยมีอัตราการจัดเก็บเป็นรายตัวตามชนิดของสัตว์ เช่น โคเก็บอากรฆ่าสัตว์ตัวละ 12 บาท กระบือเก็บ ตัวละ 15 บาท สุกรเก็บตัวละ 10 บาท ไก่ เป็ด น่าน เก็บตัวละ 0.10 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีค่าธรรมเนียม โรงฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมโรงพักสัตว์ ซึ่งจัดเก็บตามปริมาณของสัตว์

1.2 ภาษีเสริม (Surcharge Taxes) เป็นรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับจากการที่รัฐบาลจัดเก็บภาษีเพิ่มขึ้น สำหรับภาษีบางประเภทนอกเหนือจากการจัดเก็บภาษีเข้าเป็นรายได้แผ่นดินอยู่แล้ว ภาษีเสริมจะโอนจัดสรรให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดรายได้จากภาษีเสริมดังกล่าว ประกอบด้วย

1.2.1 ภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ รัฐบาลได้นำภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้แทนภาษีการค้าสำหรับธุรกิจบางประเภท โดยจัดเก็บในอัตราร้อยละ 7 (รัฐบาลอาจกำหนดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ) และจะหักให้ท้องถิ่นร้อยละ 5 ของจำนวนภาษีที่ให้แก่ท้องถิ่น แล้วจึงนำส่งให้ท้องถิ่นเพื่อเป็นรายได้ต่อไป สำหรับภาษีธุรกิจเฉพาะ ซึ่งได้แก่ภาษีที่จัดเก็บจากการขายที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นการค้าหากำไร กำหนดให้เสียภาษีธุรกิจเฉพาะในอัตราร้อยละ 3 และรัฐบาลจะเก็บภาษีเพิ่มบนฐานภาษีเดิมนี้ อีกร้อยละ 10 ของภาษีธุรกิจเฉพาะเพื่อนำส่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรายได้ต่อไปและเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มมากขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล จึงกำหนดให้มีการลดค่าใช้จ่ายของรัฐบาลในการดำเนินการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะลงจากร้อยละ 5 เหลือร้อยละ 3

1.2.2 ภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่รัฐกำหนดให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตต้องเสียภาษีให้ท้องถิ่นด้วยในอัตราร้อยละ 10 ของภาษีสรรพสามิต โดยสินค้าที่อยู่ในข่ายที่จะต้องเสียภาษีนี้นี้ ได้แก่ น้ำมัน และผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ เครื่องสำอาง และสถานบริการ โดยรัฐบาลจะหักค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีย่อยร้อยละ 3 ก่อนที่จะส่งเป็นรายได้ให้แก่ท้องถิ่นต่อไป

1.2.3 ภาษีสุราและยาสูบ กรมสรรพสามิตจะเก็บภาษีสุราเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 10 ของฐานภาษีสุราเดิมเมื่อหักค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีแล้ว จะนำส่งเป็นรายได้ให้แก่ท้องถิ่น และเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ในแก่ท้องถิ่นมากขึ้น

1.2.4 ภาษีการพนัน สำหรับงานตำรวจแห่งชาติจะเป็นผู้เก็บภาษีใบอนุญาตเล่นการพนันเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 2.5 จากค่าใบอนุญาต ตามปกติเพื่อนำส่งเป็นรายได้ให้แก่ท้องถิ่น

1.3 ภาษีแบ่ง (Shared Taxes) เป็นรายได้ของท้องถิ่นคล้ายกับภาษีเสริม คือ จัดเก็บโดยรัฐบาลกลางแล้วจึงจัดสรรรายได้แบ่งให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ แต่ภาษีแบ่งแตกต่างจากภาษีเสริมตรงที่ภาษีแบ่งเป็นภาษีของท้องถิ่น โดยเฉพาะไม่ได้โยงกับภาษีใด ๆ ของรัฐบาล ภาษีแบ่งในปัจจุบัน คือ ภาษี และค่าธรรมเนียมรถยนต์ หรือล้อเลื่อน ซึ่งกรมการขนส่งทางบกเป็นผู้จัดเก็บภาษีรถประจำปีจากรถยนต์หรือล้อเลื่อนตามขนาดความจุระบอสูบ น้ำหนักรถ และประเภทรถยนต์ โดยภาษีที่จัดเก็บได้ในจังหวัดใดให้เป็นรายได้ของท้องถิ่นจังหวัดนั้น

2. รายได้อื่น

2.1 รายได้จากทรัพย์สินของท้องถิ่นเป็นรายได้ที่ได้จากการให้เช่าทรัพย์สิน เช่น ค่าเช่าที่ดิน ห้องแถว และตลาด รายได้จากดอกเบี้ยพันธบัตร และเงินฝากธนาคาร

2.2 รายได้จากสาธารณูปโภค และเทศพาณิชย์ เป็นรายได้ที่ได้จากการดำเนินกิจการต่างๆ เช่น กิจการประปา และรายได้จากสถานขนานูบาลของเทศบาล เป็นต้น

2.3 รายได้เบ็ดเตล็ด เป็นรายได้ที่ได้รับจากค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และค่าใบอนุญาตต่างๆ

3. เงินอุดหนุน

ในการดำเนินการบริหาร และพัฒนาท้องถิ่นในแต่ละปี รัฐบาลจะจัดสรรเงินงบประมาณรายจ่ายเป็นเงินอุดหนุนให้แก่ท้องถิ่น โดยจัดสรรไว้ใน 2 ลักษณะ คือ

3.1 เงินอุดหนุนทั่วไป เป็นเงินอุดหนุนที่ท้องถิ่นจะสามารถนำไปใช้จ่ายได้ตามความจำเป็นและตามความต้องการของท้องถิ่น

3.2 เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เป็นเงินอุดหนุนที่ท้องถิ่นจะสามารถนำไปใช้จ่ายได้ตามรายการซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจากส่วนกลางก่อน

แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บรายได้

รายได้ของเทศบาล

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 : 21) กล่าวถึง เทศบาลสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงจำเป็นต้องมีรายได้ของตน ในจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติ

หน้าที่ ซึ่งกฎหมายกำหนดว่าด้วยเทศบาลได้กำหนดโครงสร้างและแหล่งที่มาของรายได้เทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 66 ดังนี้

1. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

ลักษณะของรายได้จากภาษีแต่ละประเภทของเทศบาล

ทองอน พาโทสง (2549 : 103) กล่าวถึง รายได้หมวดภาษีอากรของเทศบาลเมื่อพิจารณาถึงลักษณะ วิธีการจัดเก็บและลักษณะแห่งการได้มาแล้วแบ่งเป็น 3 ลักษณะ

1. ภาษีที่เทศบาลดำเนินการจัดเก็บเองและเป็นรายได้ของเทศบาลทั้งจำนวน ได้แก่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย
2. ภาษีที่ท้องถิ่นมอบให้รัฐบาลจัดเก็บแทน ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร
3. ภาษีที่รัฐจัดเก็บแล้วมอบให้ท้องถิ่นทั้งจำนวน ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ หรือล้อเลื่อน (ปัจจุบันเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด)

ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง

สุขุมาลย์ ชำนิจ (2543 : 327-356) กล่าวถึง ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ดังนี้

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1.1.1 เจ้าของทรัพย์สิน ได้แก่ โรงเรือนสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดิน ซึ่งใช้อย่างต่อเนื่อง กรณีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างกับที่ดินนั้นมีเจ้าของคนเดียว

1.1.2 เจ้าของโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้เสียค่าภาษี หากที่ดินและโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ มีเจ้าของเป็นคนละคนกัน

1.2 ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ โรงเรือน หมายถึง บ้าน ตึกแถว อาคาร ร้านค้า สำนักงาน โรงพยาบาล แฟลต อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม หอพัก คลังสินค้า ที่ดินซึ่งใช้อย่างต่อเนื่องจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ที่ดิน ซึ่งใช้อย่างต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ หมายถึง ที่ดินซึ่งปลูกโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ และบริเวณที่ต่อเนื่องกัน ซึ่งตามปกติใช้ไปด้วยกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ สิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ได้แก่ ถังเก็บน้ำมันซึ่งก่อสร้างขึ้นติดกันเป็นการถาวร คานเรือน เป็นต้น

1.3 การคำนวณภาษีโรงเรือนและที่ดิน

การคำนวณภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องทราบถึงทรัพย์สินที่จะต้องเสียภาษีและที่ได้รับการยกเว้นฐานภาษีที่ต้องคำนวณภาษี ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

ฐานภาษีที่ใช้ในการคำนวณภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ “ค่ารายปี” พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 มาตรา 8 วรรค 2 ได้ให้คำนิยามของ “ค่ารายปี” ว่าจำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เขาได้ในปีหนึ่ง ๆ ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นให้เขา ให้ถือว่าค่าเช่านั้น คือ ค่ารายปี แต่เป็นกรณีที่มิเหตุอันควรที่จะให้เขาได้ หรือเป็นกรณีที่มิเหตุอันสมควรที่จะให้เขาได้ หรือเป็นกรณีที่หาค่าเช่าไม่ได้เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สินดำเนินกิจการเอง หรือด้วยประการอื่น ๆ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการประเมินค่ารายปี โดยต้องคำนึงถึงลักษณะของทรัพย์สิน ขนาดพื้นที่ ทำเล ที่ตั้ง และบริการสาธารณะ ที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์

การคำนวณค่ารายปีและการประเมินค่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.3.1 กำหนดราคาค่าเช่ามาตรฐานกลาง เจ้าพนักงานจะต้องทำการกำหนดราคาค่าเช่าตามมาตรฐานกลางเฉลี่ยเป็นตารางเมตร โดยสำรวจจากที่ได้มีการให้เช่าหรือแบ่งตามประเภท และลักษณะของทรัพย์สินและทำเลที่ตั้งของทรัพย์สินนั้น ๆ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการประกอบการประเมินค่ารายปีของทรัพย์สิน

1.3.2 พิจารณาการประเมินค่ารายปีและพิจารณาคำร้องขอ ให้พิจารณาการประเมินใหม่ การพิจารณาการประเมินค่ารายปีและการพิจารณาคำร้องขอให้มีการพิจารณาการประเมินใหม่ จะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาการประเมินค่ารายปีของทรัพย์สิน ประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ และผู้ทรงคุณวุฒิให้มีหน้าที่พิจารณาการประเมินใหม่

1.3.3 การประเมินค่ารายปีของส่วนควบ กรณีที่โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างติดตั้งส่วนควบ ที่สำคัญ มีลักษณะเป็นเครื่องจักรกลไก เครื่องกระทำหรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เพื่อใช้ดำเนินการในอุตสาหกรรม ตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช พ.ศ. 2475 กำหนดให้ประเมินค่ารายปีของส่วนควบดังกล่าว รวมกับค่ารายปีของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นด้วย

1.3.4 การประเมินค่ารายปีของทรัพย์สิน การประเมินค่ารายปีของทรัพย์สินตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่จะประเมินโดยคำนึงถึงค่ารายปีของปีที่ล่วงมาแล้วเป็นหลัก และประเมินหลักเกณฑ์ที่กำหนดในมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2534 และการประกาศของกระทรวงมหาดไทยในเรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินค่ารายปีของทรัพย์สิน

1.3.5 การแจ้งการประเมิน การแจ้งรายการประเมินไปให้ผู้รับประเมินทราบ เป็นหน้าที่ของพนักงานเก็บภาษี โดยใช้แบบแจ้งการประเมิน (แบบ ภ.ร.ด. 8) และจะต้องแจ้งให้ผู้รับประเมินทราบทุกราย แม้ว่าผู้รับประเมินจะชำระค่าภาษีตามที่ประเมินในเวลายื่นแบบพิมพ์ทันทีก็ตาม การแจ้งประเมินถ้าให้ผู้รับประเมินด้วยตนเองหรือโดยเจ้าหน้าที่นำส่งจะต้องให้ผู้รับประเมินลงชื่อรับหรือรับทราบไว้เป็นหลักฐาน ถ้าส่งทางไปรษณีย์ให้ใช้แบบไปรษณีย์ตอบรับเป็นหลักฐาน

1.4 อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดิน

อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี ซึ่งได้รับจากค่าเช่าจากผู้ให้เช่า ในกรณีทรัพย์สินที่ให้เช่าหรือค่าเช่าที่สมควร ในกรณีไม่ได้ให้เช่า แต่โรงเรือนนั้นมีการประกอบกิจการที่เข้าลักษณะต้องเสียภาษีโรงเรือน โดยผู้เป็นเจ้าของโรงเรือน และที่ดินจะต้องนำค่าเช่าไปเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินปีละครั้งเป็นจำนวนเท่ากับค่าเช่าที่ได้รับในเวลาดังกล่าวหนึ่งเดือนครึ่งต่อห้องหรือต่อหลัง

การคำนวณภาษี ภาษีโรงเรือนและที่ดิน กำหนดให้มีการคำนวณภาษีจากค่ารายปีก่อนที่ล่วงมาแล้ว ดังนั้น โรงเรือนที่ได้ใช้งานในปีที่ผ่านมาจะต้องนำไปคำนวณเสียภาษีในเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดไป หรือกำหนดเวลาที่มีการประกาศขยายกำหนดเวลาออกไป วิธีคำนวณภาษีดังนี้

1.4.1 กรณีโรงเรือนให้เช่า คำนวณภาษี

$$\text{ภาษี} = \text{ค่าเช่ารายเดือน} \times \text{จำนวนเดือน} \times \text{จำนวนชั้น (ห้อง)} \times \text{อัตราภาษี}$$

1.4.2 กรณีที่เป็นโรงเรือนที่เจ้าของใช้ประกอบกิจการเอง ให้คำนวณภาษี ดังนี้

$$\text{ภาษี} = \text{ขนาดกว้าง} \times \text{ยาว} \times \text{ราคาเช่ามาตรฐาน} \times \text{จำนวนชั้น (ห้อง)} \times \text{อัตราภาษี}$$

1.5 หน้าที่ของผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีขั้นตอนการชำระภาษีที่แตกต่างจากกฎหมายอื่น ๆ คือ จะต้องมีการยื่นแบบเพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินที่จะต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินต่อเจ้าพนักงานให้พิจารณาก่อน และจะยื่นแบบเพื่อชำระภาษีตามจำนวนที่เจ้าพนักงานมีหนังสือแจ้งให้ทราบโดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.5.1 เจ้าของทรัพย์สินหรือผู้รับมอบอำนาจ ให้ยื่นแบบแสดงรายการของทรัพย์สิน (ภ.ร.ด. 2) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม ถึงสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี

1.5.2 ผู้รับชำระการประเมินจะต้องชำระเงินภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันได้รับแบบการแจ้งการประเมิน

1.6 การอุทธรณ์

นับตั้งแต่วันได้รับแบบแจ้งการประเมิน (ภ.ร.ด. 8)

อัตราโทษและค่าปรับภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1.6.1 ผู้ใดละเลย ไม่ยื่นแบบแสดงรายการมีความผิด มีโทษปรับไม่เกิน 200 บาท และเรียกเก็บภาษีย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี

1.6.2 ผู้ใดยื่นแบบแสดงรายการไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงหรือไม่เสร็จ มีความผิดต้องระวางโทษ ต้องจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และเรียกเก็บภาษีย้อนหลังไม่เกิน 5 ปีเท่านั้น

1.6.3 ค้างชำระค่าภาษีเกินกำหนด 30 วัน นับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ได้รับการแจ้งการประเมินให้จ่ายเงินเพิ่มดังนี้

- 1) ไม่เกิน 1 เดือน เสียเพิ่ม 2.5 %
- 2) เกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน เพิ่ม 5%
- 3) เกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน เพิ่ม 7.5%
- 4) เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน เพิ่ม 10%
- 5) เกิน 4 เดือน ขึ้นไป ให้อายัดหรือขายทอดตลาดทรัพย์สินโดยมิต้องให้

ศาลตั้งหรือออกหมายยึด

1.7 วิธีชำระภาษี

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน สามารถชำระภาษีได้หลายวิธี ดังนี้

1.7.1 ชำระเป็นเงินสด ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่

1.7.2 ชำระทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยส่งธนาคัติ ตัวแลกเงิน หรือเช็คที่ธนาคารรับรอง ส่งจ่าย หน่วยงานที่โรงเรือนตั้งอยู่

1.7.3 ชำระผ่านธนาคารที่กำหนด

1.7.4 ชำระผ่านอินเทอร์เน็ต

2. ภาษีบำรุงท้องที่

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินใน วันที่ 1 มกราคม ของปีนั้น ๆ เจ้าของที่ดิน หมายถึง บุคคลธรรมดา หรือคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินอันเป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน กรณีเจ้าของที่ดินที่มีที่ดินซึ่งเข้าลักษณะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ตั้งอยู่ในท้องที่ของหน่วยงานใด ก็จะต้องไปขึ้นแบบและชำระภาษีบำรุงท้องที่ ณ สำนักงานอันเป็นที่ตั้งอยู่ในการนี้ “ที่ดิน” หมายความว่า พื้นที่ดินและให้หมายความรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย

2.1 การคำนวณภาษีบำรุงท้องที่

ในการคำนวณภาษีบำรุงท้องที่ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องทราบถึงฐานภาษี เนื้อที่ของที่ดินแต่ละประเภทที่ได้รับการลดหย่อนในการคำนวณภาษี และอัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ในบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ดังนี้

ฐานภาษี ฐานภาษีบำรุงท้องที่ที่คำนวณจากราคาปานกลางของที่ดิน ซึ่งจะมีการตีราคาปานกลาง ที่ดินทุกรอบระยะเวลา 4 ปี โดยคำนวณจากเนื้อที่ดินที่เข้าลักษณะต้องเสียภาษี หลังหักจากที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน รวมทั้งที่ดินที่ได้รับยกเว้นหรือลดหย่อน ตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำราคาปานกลางที่ดินไร่ละไปคำนวณภาษีตามที่กำหนดในบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ท้ายพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่

เจ้าของที่ดิน ซึ่งอยู่ในข่ายต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องทราบว่าที่ดินแปลงที่จะคำนวณภาษีนั้นอยู่ในหน่วยที่ดินใด มีราคาปานกลางที่ดินไร่ละเท่าใด ที่ดินดังกล่าวจะได้รับการลดหย่อน ยกเว้นหรือลดภาษีอย่างไร หรือไม่ และเจ้าพนักงานจะต้องหักจำนวนที่ดินที่ได้รับการลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีออกเสียก่อน เหลือเนื้อที่เท่าใดให้คำนวณภาษีตามอัตราที่กำหนดในบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่โดยคำนวณจาก

$$\text{เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี} = \text{เนื้อที่ดินที่ถือครอง} - \text{เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน}$$

ภาษีที่ต้องเสีย เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี (ไร่) หลังหักเนื้อที่ที่ได้รับยกเว้น x อัตราภาษี ต่อไร่

2.2 หน้าที่ของผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ การชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

2.2.1 เจ้าของที่ดินมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่จะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5) เป็นรายแปลง โดยต้องยื่นต่อเจ้าพนักงานประเมินท้องที่ที่ดินตั้งอยู่ เช่น สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร สำนักงานเทศบาล ที่ว่าการอำเภอ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล ภายในเดือนมกราคมของปีแรก ที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน

2.2.2 เจ้าพนักงานประเมิน ทำการคำนวณภาษีและแจ้งการประเมินไปยังผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ทราบโดยดำเนินการดังนี้

การแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ทำการประเมินและคำนวณค่าภาษีบำรุงท้องที่เรียบร้อยแล้ว จะแจ้งการประเมินให้เจ้าของที่ดิน หรือเรียกว่า ผู้รับการประเมินทราบ โดยปกติการประเมินนั้นจะประเมินสำหรับปีแรกของการตีราคาปานกลางที่ดิน แล้วใช้เป็นการประเมินภาษีบำรุงท้องที่สำหรับในปีต่อไปจนครบระยะเวลา 4 ปี และจะต้องแจ้งการประเมินให้ผู้รับประเมินทราบใน เดือนมีนาคมของปี หลังจากการตีราคาปานกลางที่ดิน และต้องดำเนินการอย่างเคร่งครัด เพราะกฎหมายได้ระบุให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องชำระภาษีในเดือนเมษายน ถ้าพ้นกำหนดนี้จะต้องเสียเงินเพิ่มร้อยละ 24 ต่อปี ของเงินภาษีบำรุงท้องที่ที่จะต้องชำระ

2.3 ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่

2.3.1 ให้เจ้าของที่ดิน ผู้ครอบครองที่ดิน ยื่นแบบแสดงรายการที่ (ภ.บ.ท. 5) และชำระภาษีปีละครั้ง ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคมถึง วันที่ 30 เมษายน ของทุกปี

2.3.2 ผู้ที่ได้รับโอนกรรมสิทธิ์ที่ดินใหม่ หรือเนื้อที่ดินเปลี่ยนแปลง ให้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5) ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันโอนกรรมสิทธิ์

2.3.3 เจ้าพนักงานประเมินทำการคำนวณภาษี และแจ้งการประเมินไปยังผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ทราบ โดยแจ้งการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ทำการประเมินและคำนวณค่าภาษีบำรุงท้องที่เรียบร้อยแล้ว จะแจ้งการประเมินให้เจ้าของที่ดิน หรือเรียกว่าผู้รับประเมินทราบ โดยปกติการประเมินนั้นจะประเมินสำหรับปีแรกของการตีราคาปานกลางของที่ดิน แล้วให้ใช้เป็นการประเมินภาษีบำรุงท้องที่ สำหรับในปีถัดไปจนครบรอบระยะเวลาสี่ปี และจะต้องแจ้งการประเมินให้ผู้รับประเมินทราบในเดือนมีนาคมของปีแรกหลังจากการตีราคาปานกลางที่ดิน

2.4 การลดหย่อนและการยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่

ที่ดินที่เจ้าของบ้านอยู่อาศัย โดยไม่ทำการค้าหรือให้เช่าแต่อย่างใดทั้งสิ้น ลดหย่อนได้ 1 ไร่ ส่วนที่เหลือต้องเสียภาษีตามอัตรา

ที่ดินหรือเจ้าของปลูกบ้านให้เช่าหรือปลูกบ้านทำการค้า และที่ได้เสียภาษีโรงเรือน และที่ดินแล้ว จะได้รับการยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่ในส่วนที่อาคารตั้งอยู่

2.5 อัตราโทษและค่าปรับภาษีท้องที่

2.5.1 ไม่ยื่นแบบในเวลาที่กำหนดเสียเงินเพิ่ม 10 % ของค่าภาษี

2.5.2 ยื่นรายการไม่ถูกต้องค่าภาษีน้อยลง ต้องเสียเงินเพิ่ม 10 % ของค่าภาษีประเมินเพิ่มเติม

2.5.3 ชี้เขตแจ้งจำนวนเนื้อที่ดินไม่ถูกต้องค่าภาษีน้อยลง จะต้องเสียเงินเพิ่มอีก 1 เท่าของภาษีประเมินเพิ่มเติม

2.5.4 ชำระภาษีเกินกำหนด วันที่ 30 เมษายน จะต้องเสียภาษีเพิ่ม 24 % ต่อปี ของค่าภาษีเศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน

3. ภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ได้แก่ เจ้าของป้าย มีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย และเสียภาษีป้ายสำหรับป้ายที่ตั้งอยู่ในแต่ละเขตท้องที่ โดยยื่น แบบ ภ.ป. 1 ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

ป้ายที่เข้าลักษณะต้องเสียภาษี ต้องเข้าหลักเกณฑ์ 3 ประการตามนัยมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 ดังนี้

3.1 ต้องเป็นป้ายแสดงชื่อหรือเครื่องหมาย คำว่า เครื่องหมาย ได้แก่ สิ่งที่ทำขึ้นแสดงซึ่งความหมายเพื่อการจดจำหรือการกำหนดรู้ ซึ่งเป็นการแสดงชื่อสินค้าให้คนทั่วไปสามารถเข้าใจและจดจำได้งานเป็นสินค้าประเภทใด ซึ่งตรงกับชื่อที่เจ้าของสินค้าได้จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า

3.2 ต้องใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้

3.3 ป้ายนั้นไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาษา หรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

3.1 การคำนวณภาษีป้าย

ในการคำนวณภาษีป้าย ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะต้องทราบถึงฐานภาษีป้ายและอัตราภาษีป้ายที่กำหนดไว้ในอัตราภาษีป้ายท้ายพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510

ฐานภาษีป้ายเป็นการคำนวณจากพื้นที่ของป้าย ซึ่งคิดพื้นที่เป็น ตารางเซนติเมตร และนำไปคูณอัตราภาษีป้าย ดังนี้

3.1.1 ป้ายที่เข้าลักษณะที่ต้องเสียภาษีแบ่งได้ 3 ชนิด

1) ป้ายที่อักษรไทยล้วน คือ ป้ายที่ข้อความเป็นภาษาไทยทั้งหมด
 2) ป้ายที่มีอักษรไทยปนอักษรต่างประเทศหรือปนกับภาพ และหรือเครื่องหมายอื่นๆ คือ ป้ายที่มีข้อความเขียนเป็นภาษาไทย และมีภาษาต่างประเทศปนหรือมีเครื่องหมายปนอยู่ก็ได้ และในกรณีมีภาษาต่างประเทศปนข้อความที่เขียนเป็นภาษาไทยต้องอยู่เหนือภาษาต่างประเทศ

3) ป้ายที่ไม่เข้าลักษณะ ข้อ 1.1 และข้อ 1.2 คือ ป้ายที่มีข้อความเขียนเป็นภาษาไทยและมีภาษาต่างประเทศหรือมีเครื่องหมายปนอยู่ก็ได้

3.1.2 วิธีการคำนวณภาษีป้าย สำหรับป้ายแต่ละประเภทมีขั้นตอน ดังนี้

1) คำนวณพื้นที่ของป้ายที่จะต้องเสียภาษี

(1) ถ้าเป็นป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ คือ ป้าย ซึ่งมีขนาด ลักษณะ และพื้นที่ที่สามารถมองเห็นได้มีการกำหนดแน่นอนไว้ เช่น สี่เหลี่ยมผืนผ้า วงกลม วงรี สามเหลี่ยม

(2) สำหรับป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ คือ ป้ายแสดงข้อความ ชื่อ ยี่ห้อ โดยไม่มีขอบเขต เช่น เขียนไว้ที่กำแพง ผนังอาคาร แถบสีหลังคาที่มีอักษรเป็นป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ การคำนวณพื้นที่ป้ายลักษณะนี้ โดยคิดเป็นตารางเซนติเมตร โดยให้วัดจากตัวอักษร ภาพ หรือ เครื่องหมาย ที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขต สำหรับกำหนดความกว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วเอาส่วนที่กว้างที่สุดคูณด้วยส่วนยาวที่สุด

2) อัตราภาษีป้ายแบ่งเป็น 3 ชนิด

(1) ป้ายที่อักษรไทยล้วน คือ ป้ายที่ข้อความเป็นภาษาไทยทั้งหมดให้คำนวณภาษีในอัตรา 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

(2) ป้ายที่มีอักษรไทยปนอักษรต่างประเทศหรือปนกับภาพ หรือเครื่องหมายอื่นๆ คือ ป้ายที่มีข้อความเขียนเป็นภาษาไทยและมีภาษาต่างประเทศปน หรือมีเครื่องหมายปนอยู่ก็ได้คำนวณภาษีในอัตรา 20 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

(3) ป้ายที่มีลักษณะใดลักษณะหนึ่งต่อไปนี้ให้คำนวณภาษีในอัตรา 40 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

(4) ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะเป็นภาพหรือเครื่องหมายใด ๆ หรือไม่ใช่ป้ายที่เขียนเป็นข้อความภาษาต่างประเทศทั้งหมด หรือมีเครื่องหมายปน หรือมีเครื่องหมายอย่างเดียว

(5) ข้อสำคัญ คือ ป้ายนั้นต้องไม่มีข้อความเป็นภาษาไทยอยู่เลย และป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วน หรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ

(6) ป้ายที่เขียนเป็นข้อความภาษาต่างประเทศ โดยมีอักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ ไม่ว่าป้ายนั้นจะมีอักษรไทยบางส่วนอยู่เหนือข้อความต่างประเทศก็ตาม

3.1.3 ป้ายที่คำนวณเพิ่ม เสียภาษีเมื่อคำนวณพื้นที่ของป้าย แล้วหากมีเศษเกินกว่า 250 ตารางเซนติเมตร ให้ถือเป็น 500 ตารางเซนติเมตร และหากคำนวณภาษีแล้วมีจำนวนภาษีที่ต้องเสียต่ำกว่า 200 บาท ให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

3.2 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ประกอบด้วย

3.2.1 เจ้าของป้าย

3.2.2 กรณีเจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศ ให้ผู้แทนหรือตัวแทนเป็นผู้มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย

3.2.3 กรณีเจ้าของป้ายตาย เป็นผู้ไม่อยู่เป็นคนสาบสูญ เป็นคนไร้ความสามารถ หรือเสมือนไร้ความสามารถ ให้ผู้จัดการมรดก ผู้ครอบครองทรัพย์สินมรดก ผู้จัดการทรัพย์สินผู้อนุบาล หรือผู้พิทักษ์มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย

3.3 การยื่นแบบประเมินและการชำระภาษี

3.3.1 เจ้าของป้ายจะต้องเสียภาษีป้าย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ตั้งแต่ 2 มกราคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม ของทุกปี ยกเว้นป้ายเริ่มติดตั้งหรือแสดงปีแรกให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วัน และให้เสียภาษีป้ายเป็นรายงวดๆ ละ 3 เดือน

3.3.2 ชำระภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการประเมินจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่

3.3.3 ถ้าภาษีป้ายเกิน 3,000 บาท จะผ่อนชำระเป็นงวดๆ ละเท่ากันก็ได้

3.4 อัตราโทษและค่าปรับภาษีป้าย

3.4.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ในเดือนมีนาคมหรือหลังติดป้าย 15 วัน เสียเงินเพิ่ม 10 % ของค่าภาษี

3.4.2 ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้องทำให้ค่าภาษีน้อยลงต้องเสียเงินเพิ่ม 10 % ของค่าภาษีที่ประเมินเพิ่มเติม

3.4.3 ไม่ชำระภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการประเมินเสียเงินเพิ่ม 2% ต่อเดือนของภาษี เศษเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน

3.4.4 ผู้ใดสนใจไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 – 50,000 บาท

3.4.5 ผู้ใดไม่แจ้งการรับโอนป้าย ภายใน 30 วัน ตั้งแต่วันรับโอนระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000 – 10,000 บาท

3.4.6 ผู้ใดไม่แสดงชื่อ – ที่อยู่เจ้าของป้าย เป็นอักษรไทยที่ชัดเจนที่มุมขวาด้านล่างของป้ายซึ่งติดตั้งบนอสังหาริมทรัพย์ของผู้อื่น และพื้นที่เกิน 2 ตารางเมตร ต้องระวางโทษวันละ 100 บาท เรียงรายวัน ตลอดระยะเวลาที่กระทำความผิด

3.4.7 ผู้ใดแจ้งข้อความเท็จ ต้องตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จหรือนำหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อที่หลีกเลี่ยงภาษีป้าย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 5,000 – 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3.5 ปัญหาในการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง (2543 : 110) กล่าวถึงปัญหาในการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น ดังนี้

3.5.1 ปัญหาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เป็นภาษีที่เก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง แม้ว่าภาษีโรงเรือนและที่ดินจะเป็นภาษีที่ทำรายได้ให้ท้องถิ่นมากที่สุดในบรรดาภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง แต่ก็ยังอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจหรือที่ควรจะเป็น โดยมีปัญหาในระดับปฏิบัติสำคัญบางประการที่ทำให้ท้องถิ่นจัดเก็บได้น้อยลง

3.5.2 ปัญหาประเมินภาษี เนื่องจากภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นการประเมินภาษีจากค่ารายปี หรือค่าเช่าที่สมควรให้เช่าปีหนึ่ง ๆ ในกรณีที่มีการเช่าทรัพย์สินจริงจะไม่มีปัญหาแต่หากทรัพย์สินนั้นไม่มีการเช่าจริง หรือเจ้าของทรัพย์สินมีความพยายามในการหลบเลี่ยงภาษี โดยแจ้งหลักฐานการเช่าต่ำกว่าความเป็นจริงก็จะเป็นปัญหาในการประเมินของเจ้าหน้าที่ และแม้จะมีความพยายามอย่างมากที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่โดยระบบการประเมินจากค่ารายปีก็เป็นข้อจำกัดที่ทำให้การประเมินขาดความชัดเจน

3.5.3 การยกเว้นภาษีในกรณีเจ้าของทรัพย์สินอยู่อาศัยเอง การยกเว้นภาษีในกรณีเจ้าของทรัพย์สินได้รับการยกเว้นภาษีไม่ว่าทรัพย์สินจะมีมูลค่ามากเพียงใดก็ตาม ในขณะที่เจ้าของทรัพย์สินเหล่านั้นได้ใช้ประโยชน์จากบริการของท้องถิ่นเช่นเดียวกันเจ้าของทรัพย์สินอื่น ๆ ที่ต้องเสียภาษี ซึ่งขอยกเวנדังกล่าว เป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ท้องถิ่นจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินได้น้อย และทำให้ผู้ที่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีที่มีอยู่ประมาณร้อยละ 20 – 50 ต้องรับภาษีเพิ่มขึ้นด้วย

3.5.4 อัตราภาษี ภาษีโรงเรือนและที่ดินกำหนดอัตราภาษีไว้ร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี ซึ่งมี นักวิชาการหลายท่าน ให้ความเห็นว่าเป็นอัตราที่กำหนดมาเป็นเวลานานแล้ว ตั้งแต่มีการเริ่มจัดเก็บไม่เคยมีการเพิ่มอัตราภาษีเลยทำให้มีการจัดเก็บได้น้อย ในทางกลับกันพบว่าอัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่กำหนดไว้ร้อยละ 12.5 นั้นสูงเกินไป โดยเฉพาะเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับอัตราภาษีของภาษีประเภทอื่น ๆ และเป็นผลให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีพยายามที่จะหลีกเลี่ยงภาษีหรือมักแจ้งอัตราค่าเช่า ที่ต่ำกว่าค่าเช่าจริง และเป็นปัญหาต่อเนื่องถึงการประเมินค่ารายปีของพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อไปด้วย

3.5.5 ปัญหาการดำเนินคดีกับผู้หลีกเลี่ยงภาษี ปัญหาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินประการหนึ่ง คือ การกำหนดบทลงโทษไว้ต่ำมาก เนื่องจากเป็นโทษที่กำหนดไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 ที่เริ่มมีการจัดเก็บภาษีและไม่เคยมีการเปลี่ยนแปลงเลย จึงทำให้กฎหมายขาดสภาพบังคับโดยปริยาย

3.5.6 ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีปัญหาอื่นๆ ที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของท้องถิ่น เช่น ปัจจัยด้านการเมืองที่ผู้บริหารมักไม่พยายามปรับการประเมินภาษีเพิ่มขึ้น หรือใช้อำนาจในการดำเนินคดีกับการหลีกเลี่ยงภาษี เนื่องจากเกรงว่าจะเสียคะแนนเสียงเมื่อเวลามีการเลือกตั้ง ปัจจัยด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น ปัจจัยด้านความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี ผู้มีอิทธิพลที่ครอบงำการเมืองท้องถิ่น เป็นต้น

3.5.7 ปัญหาการจัดเก็บภาษีป้ายโดยการปรับอัตราภาษีป้ายเมื่อปลายปี พ.ศ. 2534 เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 200 หรือ 2 เท่า จากอัตราภาษีที่เก็บอยู่เดิม ซึ่งมีผลให้เทศบาลจัดเก็บภาษีป้ายได้เพิ่มจากเดิม ปัญหาการจัดเก็บภาษีนี้อาจเป็นปัญหาในทางปฏิบัติเช่น

3.5.8 การจัดเก็บไม่ครบถ้วน เนื่องจากปัจจุบันมีการติดตั้งป้ายโฆษณาเป็นจำนวนมากกระจายอยู่โดยทั่วไป และในอนาคตก็มีแนวโน้มว่าจะมีการติดตั้งเพิ่มมากขึ้น ตามภาวการณ์เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นอกจากจะมีติดตั้งเป็นจำนวนมากแล้ว ยังมีขนาด รูปทรง ลักษณะที่หลากหลายและติดตั้งในสถานที่ที่ยากต่อการตรวจวัดและคำนวณพื้นที่

3.5.9 ปัญหาการวินิจฉัยประเภทป้าย เนื่องจากพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 มีการแบ่งป้ายออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งแต่ละประเภทจะมีอัตราภาษีแตกต่างกันมาก เช่น ป้ายประเภทที่หนึ่ง อัตราภาษี 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร ป้ายประเภทที่สอง อัตราภาษี 20 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร และป้ายประเภทที่สาม อัตรา 40 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร ดังนั้นจึงทำให้มีความพยายามที่จะแจ้งประเภทป้ายผิดไปจากข้อเท็จจริง เพื่อให้การเสียภาษีน้อยลง

ข้อมูลเทศบาลตำบลเขาสมิง

ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลเขาสมิงได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เมื่อ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542

ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเขาสมิง ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 สำนักงานตั้งอยู่ หมู่ 1 ตำบลเขาสมิง ริมถนนสุขุมวิท อยู่ทางทิศเหนือของตัวจังหวัดตราดห่างจากจังหวัดประมาณ 15 กิโลเมตร เขตการปกครองและการบริหารมีพื้นที่ 1.547 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของหมู่ที่ 1 ตำบลเขาสมิง และบางส่วนของ หมู่ 1 ตำบลทุ่งนนทรี

ด้านเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉาก กม. ที่ 383.750 ของถนนสุขุมวิทไปทางทิศเหนือ และอยู่ห่างจากฝั่งเหนือของลำคลองเขาสมิง ไปทางทิศเหนือ 200 เมตร จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นขนานกับฝั่งเหนือของคลองเขาสมิงไปทางทิศตะวันออก เป็นระยะ 1,200 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 2

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ถึงจุดที่อยู่ห่างจากหลัก กม. ที่ 384.900 ของถนนสุขุมวิท ในแนวเส้นตั้งฉากไปทางทิศใต้ เป็นระยะ 500 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 3

ด้านใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับฟากด้านใต้ของถนนสุขุมวิทไปทางทิศตะวันตก เป็นระยะ 1,150 เมตร ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 4

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางเหนือจนบรรจบหลักเขตที่ 1

สภาพภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของเทศบาลตำบลเขาสมิง เป็นพื้นที่ราบและสูงเหมาะสมกับการเพาะปลูกและทำสวน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินปนลูกรัง มีแม่น้ำสำคัญ คือ แม่น้ำเขาสมิง ซึ่งเป็นแม่น้ำสำคัญในการคมนาคม และเพื่อการเกษตร

ข้อมูลประชากร

ปัจจุบันในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง มีประชากรทั้งสิ้น 1,504 คน แยกเป็น เพศชาย 768 คน เพศหญิง 736 คน จำนวนครัวเรือน 516 ครัวเรือน ความหนาแน่น 972.20 คน ต่อตารางกิโลเมตร แยกได้ ดังนี้

ตาราง 1 ตารางแสดงจำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากรแยกตามหมู่

ชื่อหมู่บ้าน / จำนวนประชากร	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
หมู่ที่ 1 ตำบลเขาสมิง	872	859	1,731	509
หมู่ที่ 1 ตำบลทุ่งนนทรี	17	22	39	7
รวมทั้งสิ้น	889	881	1,770	516

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาสมิง ณ เดือน มกราคม พ.ศ. 2555.

ด้านการเมืองการบริหาร

ข้อมูลโครงสร้างและอัตรากำลังเกี่ยวกับศักยภาพการบริหารงานของเทศบาล

1. โครงสร้างทางการเมือง เทศบาลตำบลเขาสมิง เป็นเทศบาลระดับ 6 (เทศบาลขนาดกลาง) ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน) กำหนดให้องค์กรเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ในพื้นที่ในทางการเมืองเทศบาลตำบลเขาสมิง ประกอบด้วย

1.1 ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

นายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน
รองนายกเทศมนตรี	จำนวน 2 คน
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน
เลขานุการนายกเทศมนตรี	จำนวน 1 คน

1.2 ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วย

สมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน 12 คน
-----------------	-------------

ในส่วนของพนักงานเทศบาลซึ่งฝ่ายข้าราชการประจำปี ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ทำหน้าที่ในการบริหารงานภายในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและฝ่ายบริหารของเทศบาล

2. โครงสร้างการบริหารงาน เทศบาลตำบลเขาสมิง มีอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้าง ประกอบด้วย ข้าราชการประจำ จำนวน 18 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 17 คน พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 16 คน จำนวนรวมทั้งสิ้น 53 คน โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วย ส่วนราชการ 5 กอง ดังนี้

2.1 สำนักปลัดเทศบาล

2.2 กองคลัง

2.3 กองช่าง

2.4 กองสาธารณสุข

2.5 กองการศึกษา

สถิติการคลังท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเขาสมิง มีรายจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ดังนี้

ตาราง 2 ตารางแสดงรายรับจากการจัดเก็บภาษี ของปีงบประมาณ 2551-2552

ประเภทภาษี	ปีงบประมาณ 2551	ปีงบประมาณ 2552	อัตราการเพิ่ม/ ลด
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	252,281.80	252,485.15	เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.08
ภาษีบำรุงท้องที่	5,997.59	5,958.80	ลดลงร้อยละ 0.65
ภาษีป้าย	10,119.-	123,345.-	เพิ่มขึ้นร้อยละ 91.80

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาสมิง. 2552.

ตาราง 3 ตารางแสดงรายรับจากการจัดเก็บภาษี ของปีงบประมาณ 2552 – 2553

ประเภทภาษี	ปีงบประมาณ 2552	ปีงบประมาณ 2553	อัตราการเพิ่ม/ ลด
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	252,485.15	266,833.49	เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.37
ภาษีบำรุงท้องที่	5,958.80	6,211.53	เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.06
ภาษีป้าย	123,345.-	278,825.-	เพิ่มขึ้นร้อยละ 55.76

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาสมิง. 2553.

ตาราง 4 ตารางแสดงรายรับ ของปีงบประมาณ 2553 – 2554

ประเภทภาษี	ปีงบประมาณ 2553	ปีงบประมาณ 2554	อัตราการเพิ่ม/ ลด
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	266,833.49	320,614.33	เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.77
ภาษีบำรุงท้องที่	6,211.53	6,091.57	ลดลงร้อยละ 1.97
ภาษีป้าย	278,825.-	169,140.-	ลดลงร้อยละ 64.85

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงมิ่ง. 2554.

ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองอันประกอบด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และ ภาษีป้าย ซึ่งเทศบาลเรียกเก็บจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในลักษณะของการบังคับโดยไม่มีพันธะที่จะต้องตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีโดยตรง วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี คือ เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในการบริหารสาธารณะประโยชน์ให้แก่ประชาชน และเพื่อเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญรุดหน้า รายได้จากการจัดเก็บภาษีนับเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้นท้องถิ่นใดจะมีรายได้มากน้อย ก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นผู้ศึกษาได้นำมาประยุกต์โดยใช้กรอบแนวความคิดของ สุขสันต์ อินทชัย (2547 : 36) เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ โดยกำหนดรายละเอียด ดังนี้

คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเวียงมิ่ง หมายถึง การอำนวยความสะดวกหรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ หรือการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลเพื่อให้ประชาชนผู้มาชำระภาษีพึงพอใจ โดยการอำนวยความสะดวก แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสุภาพอ่อนโยน อธิบายดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยวาจาสุภาพ ให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง ตามระเบียบ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง วิธีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ เพื่อให้การทำงาน สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดเตรียมเอกสาร ไว้เพียงพอ ลดขั้นตอนในการให้บริการ กำหนดขั้นตอนในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน บริการด้วยความเป็นธรรมเรียงลำดับก่อน – หลัง ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จัดเก็บภาษีอย่างถูกต้องเป็นธรรมทั่วถึง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถ มีการแนะนำกรอกเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ มีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ มีคุณภาพทันสมัยเหมาะสมกับการให้บริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบในการเสียภาษีด้วยการให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษี มีเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการเสียภาษี เชิญชวนให้ชำระภาษีภายในกำหนด มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ มีเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล หนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ถึงผู้เสียภาษีโดยตรง เร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีให้ชำระภาษีตามกำหนดเวลา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ดัช (Doucet. 2004 : Abstract) ได้ศึกษาอคติของผู้ให้บริการ และคุณภาพการบริการจากการวิจัยพบว่าเทคนิคในการให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ ผู้ให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการให้บริการที่มีอคติ และคุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการที่มีอคติเป็นอันตรายที่สุดของคุณภาพการให้บริการ เมื่อลูกค้ามีปฏิกริยาอย่างสูง สำหรับการให้บริการที่แย่ ความสัมพันธ์เหล่านี้รู้ได้จากประสบการณ์ของลูกค้า

คิม (Kim. 2005 : Abstract) ได้ทำการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ด้านความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามกอล์ฟ เอกชนในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยของอายุ และระดับการศึกษา มีผลกระทบต่องานบริการระดับคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน 2) กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ คือ ความเชื่อถือได้ ในมาตรฐานการให้บริการ ที่มีความสามารถ รองลงมา คือ ความไว้วางใจ การเอาใจใส่ต่อลูกค้าและการตอบสนองด้วยความเต็มใจ 3) ส่วนกลยุทธ์สำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก คือ ความเชื่อถือได้มาตรฐานบริการและการตอบสนองด้วยความเต็มใจ

บาฮาต (Bahat. 2006 : Abstract) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความเร็วของการบริการสมัยใหม่ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยนี้พบว่า การให้บริการต่าง ๆ จะมีการแข่งขันสูงในเรื่องความเร็วในการให้บริการ ดังนั้นธุรกิจบริการสมัยใหม่ จึงต้องใช้ระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์เข้ามาช่วยในการเพิ่มของการบริการให้หลากหลาย สถานที่ในการให้บริการอาจไม่ใช่ปัจจัยสำคัญเหมือนเดิม แต่ ความเร็วของระบบ คุณภาพของข้อมูล ความไว้วางใจ และเชื่อถือของลูกค้าในการรับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

งานวิจัยในประเทศ

เพชรรัตน์ งามฉวี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแต่ละด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับสอง และด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับสาม ส่วนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับเห็นด้วย

ทิวพร ศรีบุรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี และศึกษาปัญหาเพื่อหาแนวทางและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิชิต ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามตัวแปรประเภทภาษีพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนบริการไม่ดี สถานที่คับแคบไม่สะดวกในการติดต่อเครื่องมือที่ใช้บริการยังไม่ทันสมัย

ประมวล นันทภูมิ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี เพื่อพัฒนาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลพิษณุโลก และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการชำระภาษีอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และด้านภาพลักษณ์ของเทศบาลพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อเสนอแนะในการให้บริการ คือ ควรใช้การประเมินผลงานในการจัดเก็บภาษี โดยยึดหลักความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก และควรใช้หลักการบริการการปกครองที่ดีในการปฏิบัติงาน ควรมีแนวทางความร่วมมือระหว่าง

ภาครัฐกับประชาชน และปรับปรุงการบริการ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น และพนักงานเจ้าหน้าที่ควรรับรู้ระดับความพึงพอใจของประชาชน

รัศมิ์ไข่มุก พร้อมเพรียง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทภาษีอากรที่จัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการบริการต่อผู้ชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการ และสภาพแวดล้อม เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากร พบว่าผู้ชำระภาษีที่มีการศึกษา รายได้ และประเภทภาษีที่จัดเก็บต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ภาณุมาศ คำหว่าน (2550 : 53) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการเกี่ยวกับภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนะงะ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการบริการเกี่ยวกับภาษี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี ด้านโครงสร้างของภาษี และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริการเกี่ยวกับภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เสาวนีย์ ครูหงส์สา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ที่อำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด

สมร จันทมา (2550 : 67) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านโครงสร้างของภาษี ด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และประเภทการชำระภาษีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการเก็บภาษี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. สำหรับข้อเสนอแนะ ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เช่น ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการเก็บข้อมูลผู้เสียภาษี เช่น นำโปรแกรมแผนที่ภาษีมาใช้งาน เป็นต้น

จากการศึกษาวิจัยในประเทศ สรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ทางด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน ประชาชนจะมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการด้านต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความสุภาพอ่อนโยน อธิบายดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยวาจาสุภาพ ความเชื่อถือและไว้วางใจ ความถูกต้องครบถ้วน ความสะดวกรวดเร็ว การให้บริการที่เสมอภาค และเท่าเทียมกัน การเข้าใจถึงจิตใจ และความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่คือ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร ความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายของประชาชน ดังนั้นในการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง จึงควรมีการปรับปรุงการให้บริการผู้มาเสียภาษี โดยจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จัดหาเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิงมีประสิทธิภาพสูงสุด ตอบสนองความต้องการของผู้มาเสียภาษีที่มาใช้บริการ

จากการศึกษางานวิจัย สรุปได้ว่า การให้บริการต่าง ๆ ปัจจัยของอายุ ระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อความต้องการระดับคุณภาพของการให้บริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการบริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง จะต้องมีนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษี ให้เกิดความพอใจสูงสุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บภาษี รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง รวมถึงความคิดเห็นของผู้เสียภาษี ปัญหาและอุปสรรค ในคุณภาพการจัดเก็บภาษี และรวบรวมวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวโน้มการจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อการวิจัยตามวิธีการและลำดับการนำเสนอตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 57 ราย ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 84 ราย ภาษีป้าย จำนวน 17 ราย รวมทั้งสิ้น 158 ราย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จำนวน 158 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 : 607) โดยการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 113 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง จำนวน 1 ชุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามสำหรับผู้เสียภาษีให้แก่เทศบาลตำบลเขาสมิง แบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทภาษี โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด จำนวน 40 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 14 ข้อ คำถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ คำถามเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ คำถามเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ จำนวน 9 ข้อ ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย ในแต่ละด้าน ดังนี้

1.00 - 1.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
2.50 - 3.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
3.50 - 4.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
4.50 - 5.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวคิดในการกำหนดนิยามตัวแปร (นิยามศัพท์)
2. กำหนดประเด็น และขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ องค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาภาคินพนธ์ เพื่อตรวจสอบและพิจารณาแก้ไข

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำให้สมบูรณ์ถูกต้อง

วิธีหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาภาคินพนธ์ เพื่อตรวจสอบและพิจารณาแก้ไขให้สมบูรณ์

2. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงตามคำแนะนำของประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาภาคินพนธ์ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (รายละเอียดตามภาคผนวก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาความเหมาะสมของการใช้ภาษา และความสอดคล้องของข้อความถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC)

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจแก้ไขโดยผู้ทรงคุณวุฒิเสนอประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาภาคินพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ ประธานกรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาภาคินพนธ์ นำไปทดลองใช้ (Try Out) ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990 : 202-204) ซึ่งจากการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.70

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเขาสมิงเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่างและกำหนดส่งคืน ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขาสมิง และเก็บแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรงอีกทางหนึ่ง

3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนจากนายกเทศมนตรีตำบลเขาสมิง จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทภาษีของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบ หาค่าร้อยละ (%) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทั้ง 4 ด้าน ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้แก่

คะแนนที่ได้		คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ	
5	หมายถึง	มากที่สุด	
4	หมายถึง	มาก	
3	หมายถึง	ปานกลาง	
2	หมายถึง	เห็นน้อย	
1	หมายถึง	น้อยที่สุด	

โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายชื่อและรายด้าน และภาพรวมนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ค่าเฉลี่ย	4.5 – 5	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.5 – 4.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.5 – 3.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.5 – 2.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1 – 1.49	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้ เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษี ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน

1. การแจกแจงความถี่
2. ค่าร้อยละ (%)
3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$)
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (IOC : Index of Item : Objectives Congruence)
2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation)
3. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

1. การหาค่าที (t-test)
2. การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
3. การหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี S-method ของ Scheffe'

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน และ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
P-value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทภาษี ปรากฏผลดังตาราง 1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ กองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

การศึกษา และประสิทธิภาพการทำงาน ใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี

S-method ของ Scheffe ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ปรากฏผล ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 113	
	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	49	43.4
2. หญิง	64	56.6
รวม	113	100.00
อายุ		
1. 20 – 30 ปี	4	3.5
2. 31 – 40 ปี	17	15.0
3. 41 – 50 ปี	40	35.4
4. 51 ปีขึ้นไป	52	46.0
รวม	113	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ประถมศึกษา	30	26.5
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	10	8.8
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	7	6.2
4. อนุปริญญา/ปวส.	25	22.1
5. ปริญญาตรี	39	34.5
6. สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.8
รวม	113	100.00
สถานภาพ		
1. โสด	12	10.6
2. สมรส	83	73.5
3. หย่า	3	2.7
4. แยกกันอยู่	3	2.7
5. หม้าย	12	10.6
รวม	113	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	n = 113	
	จำนวนคน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	2	1.8
2. 5,000 – 10,000 บาท	27	23.9
3. 10,001 – 15,000 บาท	22	19.5
4. 15,001-20,000 บาท	19	16.8
5. มากกว่า 20,000 บาท	43	38.1
รวม	113	100.00
ประเภทภาษี		
1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	42	37.2
2. ภาษีบำรุงท้องที่	65	57.5
3. ภาษีป้าย	6	5.3
รวม	113	100.00

* $p < .05$

จากตาราง 5 แสดงว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 113 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมาคือ มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และรองลงมา คือ มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือระดับการศึกษาประถมศึกษา มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา คือ ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ

22.1 รองลงมาคือระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 รองลงมาคือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และรองลงมา คือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

สถานภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมามีสถานภาพโสด และสถานภาพหม้าย มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และรองลงมามีสถานภาพหย่า และแยกกันอยู่ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,000 –10,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,001- 20,000 บาท มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และรองลงมา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ประเภทอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเสียภาษีบำรุงท้องที่ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และรองลงมาเสียภาษีป้าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ข้อมูลคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด โดยภาพรวมและรายด้าน

การให้บริการงานจัดเก็บภาษี		ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		n = 113		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1	ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	.44	มาก
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.30	.44	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	.53	มาก
4	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.24	.48	มาก
ภาพรวม		4.27	.42	มาก

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$) ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.27$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.24$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด เป็นรายชื่อ

	ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		n = 113		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1	เจ้าหน้าที่มีธรรมาจริยดี หน้าตาเข้มแข็ง ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ	4.47	.62	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความสามารถอธิบายระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดภาษีอย่างชัดเจน	4.29	.65	มาก
3	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.26	.62	มาก
4	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ท่าน ขณะที่ท่านมาใช้บริการ	4.29	.56	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษี สามารถตอบข้อซักถามให้คำแนะนำขั้นตอนการเสียภาษี	4.27	.53	มาก
6	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.29	.62	มาก
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	.60	มาก
8	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.33	.63	มาก
9	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.34	.63	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 113		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
10	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้านความรวดเร็ว ถูกต้อง ตามระเบียบ	4.25	.66	มาก
11	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษี	4.27	.61	มาก
12	เจ้าหน้าที่มีการติดตาม เฝ้าระวังการจัดเก็บภาษีทันตามกำหนดเวลา	4.18	.67	มาก
13	เจ้าหน้าที่มีการเรียกเก็บภาษีเป็นไปตาม อัตราที่กฎหมายกำหนด	4.30	.58	มาก
14	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการรับชำระภาษี นอกสถานที่	4.19	.69	มาก
รวม		4.29	.44	มาก

จากตาราง 7 พบว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตรัง โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่มีอัตราเสียคืนภาษีต่ำเยี่ยมเยี่ยมให้บริการด้วยวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.33$) และคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่มีการติดตามเฝ้าระวังการจัดเก็บภาษีทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.18$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของ
กองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการเป็นรายชื่อ

ด้านกระบวนการให้บริการ		ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		n = 113		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1	เจ้าหน้าที่มีการจัดเตรียมเอกสารเช่น แบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน คำร้องต่างๆไว้เพียงพอ	4.42	.59	มาก
2	มีการกำหนดขั้นตอน ในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	4.32	.58	มาก
3	การให้บริการมีความรวดเร็ว กว่ามาตรฐานที่กำหนด	4.29	.66	มาก
4	การให้บริการมีความเป็นธรรม เรียงลำดับ ก่อน – หลัง อย่างเท่าเทียมกัน	4.29	.62	มาก
5	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.25	.59	มาก
6	การบริการจัดเก็บภาษีเป็น ไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และเป็นธรรม	4.34	.57	มาก
7	การจัดเก็บภาษีไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยจัดเก็บเท่าเทียมกันทุกราย	4.27	.60	มาก
8	ผู้เสียภาษีได้รับหนังสือแจ้งเวียนให้เสียภาษีตามกำหนดเวลาด่วนหน้า	4.27	.60	มาก
9	มีการแจ้งการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีประจำปีให้ทราบล่วงหน้า	4.29	.57	มาก
10	ระดับความพอใจที่มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีในแต่ละปี	4.29	.62	มาก
รวม		4.30	0.44	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 113		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
11	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้านความรวดเร็ว ถูกต้อง ตามระเบียบ	4.25	.66	มาก
12	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษี	4.27	.61	มาก
13	เจ้าหน้าที่มีการติดตาม เร่งรัดการจัดเก็บภาษีทัน ตามกำหนดเวลา	4.18	.67	มาก
14	เจ้าหน้าที่มีการเรียกเก็บภาษีเป็นไปตาม อัตราที่ กฎหมายกำหนด	4.30	.58	มาก
15	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการรับชำระภาษี นอก สถานที่	4.19	.69	มาก
รวม		4.29	.44	มาก

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิ จังหวัดตราด โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับมากทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือเจ้าหน้าที่มีการจัดเตรียมเอกสารเช่นแบบพิมพ์ ใบเสร็จรับเงิน คำร้องต่าง ๆ ไว้เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือการบริการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็วและเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือมีการกำหนดขั้นตอน ในการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.32$) และ คุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.25$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิ จังหวัดตราด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.41	.69	มาก
2	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอเช่นที่นั่งรอรับบริการ ที่จอดรถ	4.24	.69	มาก
3	มีการแนะนำและกรอกเอกสาร และแบบพิมพ์ต่างๆ	4.21	.57	มาก
4	มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษีที่ผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูได้	4.20	.64	มาก
5	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เหมาะสมกับการให้บริการ	4.24	.75	มาก
6	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.35	.59	มาก
7	มีการค้นหาข้อมูลผู้เสียภาษีได้ง่าย และรวดเร็ว	4.26	.67	มาก
รวม		4.27	0.53	มาก

จากตาราง 9 พบว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิ จังหวัดตราด โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับมากทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมา คือสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ มีการค้นหาข้อมูลผู้เสียภาษีได้ง่าย และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.26$) และคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษีที่ผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูได้ ($\bar{X} = 4.20$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายชื่อ

ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ n = 113		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ป้าย แผ่นพับเสียงตามสาย	4.36	0.65	มาก
2 มีการจัดทำป้าย แสดงขั้นตอนการเสียภาษีแต่ละประเภทไว้ชัดเจน	4.21	0.64	มาก
3 ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำ ทั้งภายใน - นอกอาคาร	4.21	0.61	มาก
4 มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี	4.23	0.61	มาก
5 มีการประชาสัมพันธ์โดยเสียงตามสายของเทศบาล	4.20	0.65	มาก
6 เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ให้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.19	0.79	มาก
7 มีหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ถึงผู้เสียภาษีโดยตรงให้ทราบล่วงหน้า	4.26	0.66	มาก
8 มีการให้ความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี	4.26	0.65	มาก
9 มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจ้งเวียนหนังสือเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลา	4.27	0.59	มาก
รวม	4.24	0.48	มาก

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีระดับมากทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.36$)

รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจ้งเวียนหนังสือเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาคือ มีการให้ความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี ($\bar{X} = 4.26$) และคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.19$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ข้อมูลคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด วิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบ t-test ดังตารางที่ 7

ตาราง 11 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ด้าน	การให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ชาย		หญิง		t	p
		n = 49		n = 64			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1	ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	.44	4.30	.45	.32	.74
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.32	.43	4.28	.46	.50	.61
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	.61	4.26	.47	.18	.90
4	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.22	.51	4.25	.47	.30	.76
รวม		4.27	.45	4.27	.39	.01	.99

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง ในภาพรวมและด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทภาษี

ข้อมูลคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด วิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method Scheffe ดังตาราง 12

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	.95	.31	1.62	.18
ภายในกลุ่ม	109	21.30	.15		
รวม	112	22.25			
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	.60	.31	1.01	.39
ภายในกลุ่ม	109	21.76	.28		
รวม	112	22.36			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	3	.957	.31	1.11	.34
ภายในกลุ่ม	109	31.31	.28		
รวม	112	32.26			
ด้านการประชาสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	3	.59	.31	1.32	.26
ภายในกลุ่ม	109	19.22	.23		
รวม	112	19.82			

ตาราง 12 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3	.59	1.12	.34	.34
ภายในกลุ่ม	109	19.22			
รวม	112	19.82			

จากตาราง 12 พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายได้ ได้แก่ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5	4.83	.96	5.93	.00*
ภายในกลุ่ม	107	17.42	.16		
รวม	112	22.23			
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.37	.67	3.80	.00*
ภายในกลุ่ม	107	18.99	.177		
รวม	112	22.36			

ตาราง 13 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.91	.58	2.12	.06
ภายในกลุ่ม	107	29.35	.27		
รวม	112	32.26			
ด้านการประชาสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	5	5.71	1.14	5.81	.00*
ภายในกลุ่ม	107	21.06	.19		
รวม	112	26.77			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	3.84	.77	5.15	.00*
ภายในกลุ่ม	107	15.97	.14		
รวม	112	19.82			

* $p < .05$

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ดังตารางที่ 10 - 13 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประณม	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ป.ตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี	
	$\bar{X}$	4.21	4.12	4.18	4.37	4.37	3.09
ประณม	4.21	-	-	-	-	*	
ม.ต้น	4.12		-	-	-	*	
ม.ปลาย	4.18			-	-	*	
อนุปริญญา/ ปวส.	4.37				-	*	
สูงกว่าปริญญา ตรี	3.09						

* $p < .05$

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประณมศึกษา กับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย กับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล
เขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับ
การศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประถม	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
$\bar{X}$	4.21	4.16	4.32	4.41	4.36	2.89
ประถม	4.21	-	-	-	-	*
ม.ต้น	4.16		-	-	-	*
ม.ปลาย	4.32			-	-	*
อนุปริญญา/ ปวส.	4.41				-	*
ปริญญาตรี	4.36					*
สูงกว่าปริญญาตรี	2.89					-

* $P < .05$

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล
เขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา
เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประณม	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี	
	$\bar{X}$	4.27	4.17	4.12	4.38	4.39	3.20
ประณม	4.27	-	-	-	-	-	*
ม.ต้น	4.17		-	-	-	-	-
ม.ปลาย	4.12			-	-	-	-
อนุปริญญา/ ปวส.	4.38				-	-	*
ปริญญาตรี	4.39					-	*
สูงกว่าปริญญา ตรี	3.20						-

* $P < .05$

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาศึกษากับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล
เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา
เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ประณม	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
$\bar{X}$	4.23	4.02	4.17	4.32	4.34	2.72
ประณม	4.23	-	-	-	-	*
ม.ต้น	4.02		-	-	-	*
ม.ปลาย	4.17			-	-	*
อนุปริญญา/ ปวส.	4.32				-	*
ปริญญาตรี	4.34					*
สูงกว่าปริญญาตรี	2.72					-

* $P < .05$

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประณมศึกษากับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย กับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล
เขาสมิงอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.56	.64	3.51	.01*
ภายในกลุ่ม	108	19.68	.18		
รวม	112	22.25			
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.26	.56	3.04	.02*
ภายในกลุ่ม	108	20.10	.18		
รวม	112	22.36			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.10	.52	1.88	.11
ภายในกลุ่ม	108	30.16	.27		
รวม	112	32.26			
ด้านการประชาสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.60	.65	2.90	.02*
ภายในกลุ่ม	108	24.17	.22		
รวม	112	26.77			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.12	.53	3.24	.01*
ภายในกลุ่ม	108	17.69	.16		
รวม	112	19.82			

* $p < .05$

จากตาราง 18 พบว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพ ผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ได้แก่ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่า	แยกกันอยู่	หม้าย
	$\bar{X}$	4.10	4.36	4.28	3.57	4.16
โสด	4.10		-	-	-	-
สมรส	4.36			-	*	-
หย่า	4.28				-	-
แยกกันอยู่	3.57					-
หม้าย	4.16					

* $P < .05$

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพ สมรส กับ สถานภาพแยกกันอยู่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่า	แยกกันอยู่	หม้าย
	$\bar{X}$	4.21	4.34	4.43	3.50	4.25
โสด	4.21	-	-	-	-	-
สมรส	4.34	-	-	*	-	-
หย่า	4.43	-	-	-	-	-
แยกกันอยู่	3.50	-	-	-	-	-
หม้าย	4.25	-	-	-	-	-

* $P < .05$

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพ สมรส กับ สถานภาพแยกกันอยู่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่

สถานภาพ		โสด	สมรส	หย่า	แยกกันอยู่	หม้าย
	$\bar{X}$	4.10	4.29	4.29	3.40	4.20
โสด	4.10	-	-	-	-	-
สมรส	4.29	-	-	*	-	-
หย่า	4.29	-	-	-	-	-
แยกกันอยู่	3.40	-	-	-	-	-
หม้าย	4.20	-	-	-	-	-

* $P < .05$

จากตาราง 21 พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพ สมรส กับ สถานภาพแยกกันอยู่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายด้าน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	3.15	.79	4.46	.00*
ภายในกลุ่ม	108	19.09	.17		
รวม	112	22.25			
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.87	.71	3.97	.00*
ภายในกลุ่ม	108	19.49	.18		
รวม	112	22.36			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	4	5.78	1.44	5.89	.00*
ภายในกลุ่ม	108	26.48	.24		
รวม	112	32.26			
ด้านการประชาสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.29	.57	2.52	.05*
ภายในกลุ่ม	108	24.48	.22		
รวม	112	26.77			

ตาราง 22 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4	3.00	.75	4.82	.00*
ภายในกลุ่ม	108	16.81	.15		
รวม	112	19.82			

จากตาราง 22 พบว่าคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ผู้เสียภาษีที่รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง ตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันทางสถิติ

ตาราง 23 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
$\bar{X}$	4.10	4.11	4.07	4.38	4.44
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	4.10	-	-	-	-
5,001-10,000 บาท	4.11		-	-	*
10,001-15,000 บาท	4.07				*
15,001-20,000 บาท	4.38				-
มากกว่า 20,000 บาท	4.27				

* $P < .05$

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ 10,001 กับผู้ที่มีรายได้ มากกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
	$\bar{X}$	4.00	4.16	4.05	4.39	4.45
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	4.00	-	-	-	-	-
ตาราง 20 (ต่อ)						
5,001-10,000 บาท	4.16		-	-	-	-
10,001-15,000 บาท	4.05			-		*
15,001- 20,000 บาท	4.39					-
มากกว่า20,000 บาท	4.45					

* P < .05

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด กระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่

รายได้ ต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
	$\bar{X}$	4.50	4.10	4.14	4.40	4.45
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	4.50	-	-	-	-	-
5,001-10,000 บาท	4.10		-	-	-	*
10,001-15,000 บาท	4.14			-	-	-
15,001- 20,000 บาท	4.40				-	-
มากกว่า 20,000 บาท	4.45					-

* $P < .05$

จากตาราง 25 พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท กับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตราด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาท
$\bar{X}$	3.42	4.08	4.03	4.47	4.45
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	3.42	-	-	-	-
5,001-10,000 บาท	4.08		-	-	-
10,001-15,000 บาท	4.03			-	*
15,001- 20,000 บาท	4.47				-
มากกว่า 20,000 บาท	4.45				

* P < .05

จากตาราง 26 พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาล
ตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเภทภาษี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.08	.04	.21	.80
ภายในกลุ่ม	110	22.16	.20		
รวม	112	22.25			
ด้านกระบวนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.22	.11	.54	.57
ภายในกลุ่ม	110	22.14	.20		
รวม	112	22.36			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	2	.22	.11	.39	.67
ภายในกลุ่ม	110	32.04	.29		
รวม	112	32.26			
ด้านการประชาสัมพันธ์					
ระหว่างกลุ่ม	2	.17	.08	.35	.69
ภายในกลุ่ม	110	26.60	.24		
รวม	112	26.77			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	.04	.02	.13	.87
ภายในกลุ่ม	110	19.77	.18		
รวม	112	19.82			

จากตาราง 27 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสว่าง จังหวัดตรัง จำแนกตามประเภทภาษี ผู้ชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง ตำบลเขาสมิง อำเภอสว่าง จังหวัดตรัง ได้แก่ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ซึ่งสรุป อภิปรายและได้ข้อเสนอแนะผลการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. การอภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงจำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 2 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้นรวม 158 คน

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย จำนวน 113 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง แบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เสียภาษี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ต่อเดือน ประเภทภาษี โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด จำนวน 40 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี 14 ข้อ คำถามเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการมี 10 ข้อ คำถามเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก มี 7 ข้อ คำถามเกี่ยวกับ การประชาสัมพันธ์ มี 9 ข้อ ลักษณะ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิทสเกล (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเขาสมิง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่างและกำหนด ส่งคืน ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขาสมิง และเก็บแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรงอีก ทางหนึ่ง
3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนจากนายกเทศมนตรีตำบลเขาสมิง จากจำนวน แบบสอบถามที่ส่งไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทภาษี ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบ หาค่าร้อยละ (%) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียง
2. วิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบล เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ใน 4 ด้าน ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ วิเคราะห์ด้วยสถิติ เชิงพรรณนาโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้ เปรียบเทียบความแตกต่าง ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่

อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษี ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี S-method ของ Scheffe?

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด สามารถสรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาดังนี้

1. เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด มีระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษีอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

ในเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมมีลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า เพศหญิง จำนวน 64 คน (ร้อยละ 56.6) มีอายุอายุ 51 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 46.0) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 34.5) สถานภาพสมรสเป็น (ร้อยละ 73.5) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 38.1) และมีผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ (ร้อยละ 57.5)

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราดวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด มีระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง จังหวัดตราด ทั้ง 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านปรากฏได้ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดีหน้าตาอิ้มแย้มให้บริการด้วยวาจาสุภาพ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในเรื่องระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษี สามารถตอบข้อซักถามให้คำแนะนำขั้นตอนการเสียภาษี เป็นลำดับสุดท้าย

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการมีความรวดเร็วกว่ามาตรฐานที่กำหนด เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ การให้บริการมีความเป็นธรรมเรียงลำดับก่อน – หลัง ระดับความพอใจที่มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีในแต่ละปี และมีการแจ้งการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีประจำปีให้ทราบล่วงหน้า เป็นลำดับสุดท้าย

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เหมาะสมกับการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ และแบบพิมพ์ต่างๆ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นลำดับสุดท้าย

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ให้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ มีหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ถึงผู้เสียภาษี โดยตรงให้ทราบล่วงหน้า มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี อย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ป้าย แผ่นพับเสียงตามสาย และมีการประชาสัมพันธ์โดยการแจ้งเวียนหนังสือเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลา เป็นลำดับสุดท้าย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลได้มีการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษี โดยมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถนำความรู้มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของรศ.มิใช่ มุก พร้อมเพรียง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง

จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทภาษีอากรที่จัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

1.1 ด้านคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอรรถยาศัยดีหน้าตายิ้มแย้มให้บริการด้วยวาจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้คำแนะนำ บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องและเป็นธรรม กระตือรือร้นในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมวล นันทภูมิ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษี เพื่อพัฒนาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลพิษณุโลก และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีผลการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลพิษณุโลกอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการมีความรวดเร็วกว่ามาตรฐานที่กำหนด การให้บริการมีความเป็นธรรมเรียงลำดับก่อน – หลัง ระดับความพอใจที่ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีในแต่ละปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เทศบาลได้มีการกำหนดปรับลด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้ผู้เสียภาษีได้ทราบถึงขั้นตอน ระยะเวลา ในการชำระภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ ทรูหงส์สา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ที่อำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

โดยค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เหมาะสมกับการให้บริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก ต่อการเดินทางมารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอเช่น ที่นั่งรอรับบริการ ที่จอดรถ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เทศบาล มีช่องทางในการชำระภาษีหลายช่องทาง เช่น ผ่านทางธนาคาร มีการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนผู้เสียภาษี และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี ให้สามารถชำระภาษีได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม และกำหนดมาตรการจูงใจให้ ประชาชนผู้มาเสียภาษีมาชำระภาษี มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึง ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล ที่เกี่ยวข้องกับการเสียภาษีและการจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แจ่มจันทร์ ณ กาพลินธุ์ (2542 : 18) ได้อธิบายส่วนประกอบของงาน บริการ ได้แก่ กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service) ต้องมีความเหมาะสมสะดวกสบาย ขณะใช้บริการ (Convenience) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างดีที่สุด

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ เคลื่อนที่ให้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ถึงผู้เสียภาษีโดยตรงให้ทราบ ล่วงหน้า มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี อย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ป้าย แผ่นพับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เทศบาลฯ ได้จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการเสียภาษีของเทศบาลฯ และมีรับชำระภาษีของท้องถิ่นให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ของเทศบาลฯ โดยมีการจัดโครงการ เทศบาลเคลื่อนที่ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ให้ได้ทราบถึงประโยชน์ ในการชำระภาษีให้แก่เทศบาลฯ ทำให้เทศบาลมีรายได้เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชมิไข่มุก พร้อมเพรียง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีอากรต่อ การบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี อากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ชำระภาษีอากรต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทภาษีอากรที่จัดเก็บ ผลการศึกษาพบว่า ระดับ ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับความ พึงพอใจจากสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุด คือ ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านการบริการต่อผู้ชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดสถานที่ให้บริการและสภาพแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1 เทศบาลฯ ควร กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง มีการติดตาม เฝ้าระวังการจัดเก็บภาษีทันตามกำหนดเวลา

1.2 เทศบาลฯ ควร กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการให้บริการรับชำระภาษี นอกสถานที่ เช่นควรมีการจัดโครงการ เทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

2.1 เทศบาลฯ ควรกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการแจ้งการขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีประจำปี ให้ผู้เสียภาษีประจำปี ให้ทราบล่วงหน้า เมื่อใกล้ครบกำหนดระยะเวลาการขึ้นแบบชำระภาษีในแต่ละปี

2.2 เทศบาลฯ ควรกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ในการบริการ การจัดเก็บภาษีให้ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ในการปฏิบัติงาน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 เทศบาลควรปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อความสะดวก มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษี ที่ผู้ให้บริการสามารถเรียกดูได้

3.2 เทศบาลควรจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้บริการงานจัดเก็บภาษี ไว้คอยแนะนำ และกรอกเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการชำระภาษี

4. ด้านการประชาสัมพันธ์

4.1 เทศบาลควรฯ ให้มีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ผู้เสียภาษีได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร ระยะเวลา ในการชำระภาษี อย่างสม่ำเสมอ

4.2 เทศบาลควรฯ ให้มีการประชาสัมพันธ์จากระบบเสียงตามสายของเทศบาล ให้ผู้เสียภาษีได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ระยะเวลาในการชำระภาษี ของเทศบาล

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการสำรวจ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการของผู้เสียภาษี ของเทศบาล ตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

2. ศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้เสียภาษี ในการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้จัดการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

3. ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เมื่อนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บภาษีในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



บรรณานุกรม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. กรุงเทพฯ :
ประสานมิตร.

กระทรวงสาธารณสุข. (2546). โครงการสวนสาธารณะริมน้ำปี 2546. กรุงเทพฯ :
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม.

แจ่มจันทร์ ฅ กาศสินธุ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัท
ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กษ.ม. (จิตวิทยา
การศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ทองอาน พาไทสง. (2549). ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น.
กรุงเทพฯ : วี.เจ. พรินติ้ง.

ทิวาพร ศรีบุรณ์. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ รป.ม.
(รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประมวล นันทภูมิ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนคร
พิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เพชรรัตน์ งามฉวี. (2550). คุณภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ไพรัช ตระการศิรินนท์. (2548). การคลังภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ : คณะนิเทศการพิมพ์.

ภาณุมาศ คำหวาน. (2550). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเกี่ยวกับภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนะจะ จังหวัดสงขลา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มนูญ ศิริวรรณ. (2542). “ศัพท์ที่ควรรู้,” ออมสินพัฒนา. 5(5) : 7.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2548). เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารท้องถิ่น.

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยฯ.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.

- รัศมีไข่มุก พร้อมเพรียง. (2550). ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิชเคชั่น.
- สมร จันทมา. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมิต สัจฉกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาสมิง. (2555). รายงานประจำปี. ตราด : สำนักงานฯ.
- สุขสนั่น อินทชัย. (2547). ปัญหาความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (ศึกษาศาสตร์). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. (2543). คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลัง ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : อาสารักษาดินแดน.
- สุบุมาลย์ ชำนิจ. (2543). กฎหมายธุรกิจและการภาษีอากร. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวนีย์ ครูหงส์สา. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขวาง อำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Bahat, Omri. (2006). **Optimization and Evaluation of Service Speed and Reliability in Modem Caching Applications.** (Online). Available : <http://hdl.handle.net/1903/3440>. 25 January 2012.
- Cronbach, Lee. J. (1990). **Essentials of psychological testing** 5 th ed. New York : Harper Collins.
- Doucet, Loma. (2004). **Service Provider Hostility and Service Quality.** (Online). Available : <http://O-Proquest.umi.com.library.ecu.edu.au/pqdweb?>. 25 January 2012.
- Kim, Hyum-Duck. (2005). **The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Repurchase intention in Korean Private Golf Courses.** (Online). Available : <http://www.lib.umi.com./dissertations/fullcit/3177086>. 25 January 2012.

Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). “Determining sample size for research activities,”

Educational and Psychological Measurement. 30(3) : 608.

Peter, Paul and James H. Donnelly. (2004). **Marketing Management : Knowledge and Skills.**

7 th ed. New York : McGraw – Hill.

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. นายเวียงศักดิ์ ทรัพย์มล | ปลัดเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด |
| 2. นายวิระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์ | ปลัดเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด |
| 3. นายธงชัย กลีพร้อม | รองปลัดเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด |
| 4. นางสาววรารัตน์ วงษ์นาป่า | สมาชิกสภาเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด |
| 5. อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์ | อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี |

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๖/ว.๐๖๖

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยงานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

เรียน นายเวียงศักดิ์ ทรัพย์มล

ด้วย นางวาริ โทนหงสา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย เรื่อง
“คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด
ตราด” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิชาการคั่นคว่ำอิสระและ
งานวิจัย

เพื่อให้การจัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
หลักสูตรพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอยู่ดีเยี่ยม และคำแนะนำ
ของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและการจัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและ
งานวิจัยเป็นอย่างมาก หลักสูตรจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็น ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบเครื่องมืองานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐- ๓๕๔๗ - ๑๐๘๐

โทรสาร ๐- ๓๕๔๗ - ๑๐๘๐

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๖/ว.๐๖๖

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมืองานคันคว่ำอิสระและงานวิจัย

เรียน นายวีระชัย จุฬาวงศ์สวัสดิ์

ด้วย นางวาริ โทณหงสา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานคันคว่ำอิสระและงานวิจัย เรื่อง
“คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด
ตราด” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิชาการคันคว่ำอิสระและ
งานวิจัย

เพื่อให้การจัดทำสารนิพนธ์งานคันคว่ำอิสระและงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
หลักสูตรพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง และคำแนะนำ
ของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและการจัดทำสารนิพนธ์งานคันคว่ำอิสระและ
งานวิจัยเป็นอย่างมาก หลักสูตรจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็น ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจเครื่องมืองานคันคว่ำอิสระและงานวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐- ๓๕๔๓ - ๑๐๘๐

โทรสาร ๐- ๓๕๔๓ - ๑๐๘๐

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๖/ว.๐๖๖

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมืองานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

เรียน นายธงชัย กสิพร้อง

ด้วย นางวาริ โทนหงสา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย เรื่อง
“คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด
ตราด” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิชาการคั่นคว่ำอิสระและ
งานวิจัย

เพื่อให้การจัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
หลักสูตรพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง และคำแนะนำ
ของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและการจัดทำสารนิพนธ์งานคั่นคว่ำอิสระและ
งานวิจัยเป็นอย่างมาก หลักสูตรจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจเครื่องมืองานคั่นคว่ำอิสระและงานวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐- ๓๕๔๓ - ๑๐๘๐

โทรสาร ๐- ๓๕๔๓ - ๑๐๘๐

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๖/ว.๐๖๖

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมืองานคันคว่ำอิสระและงานวิจัย

เรียน นางสาวรารัตน์ วงษ์นำป่า

ด้วย นางวารี โทณหงสา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานคันคว่ำอิสระและงานวิจัย เรื่อง
“คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด
ตราด” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิชาการคันคว่ำอิสระและ
งานวิจัย

เพื่อให้การจัดทำสารนิพนธ์งานคันคว่ำอิสระและงานวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
หลักสูตรพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างยิ่ง และคำแนะนำ
ของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือและการจัดทำสารนิพนธ์งานคันคว่ำอิสระและ
งานวิจัยเป็นอย่างมาก หลักสูตรจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ
งานคันคว่ำอิสระและงานวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐- ๓๕๔๓ - ๑๐๘๐

โทรสาร ๐- ๓๕๔๓ - ๑๐๘๐

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ โทร. ๑๓๐๔

ที่ กจ ว.๒๖๖/๒๕๕๕

วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมืองานคันคว่ำอิสระและงานวิจัย

เรียน อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์

ด้วย นางวาริ โทณหงสา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ ได้จัดทำสารนิพนธ์งานคันคว่ำอิสระและงานวิจัย เรื่อง
“คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัด
ตราด” โดยมี ดร.โกศล อินทวงศ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิชาการคันคว่ำอิสระงานวิจัยซึ่ง
ในการศึกษาครั้งนี้จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือที่จะใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการนี้ กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ประจำตัวนักศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่าน
เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านนี้เป็นอย่างดี และคำแนะนำของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อ
การสร้างเครื่องมือและการจัดทำสารนิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง คณะวิทยาการจัดการจึงขอกความอนุเคราะห์
จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและโปรดตรวจสอบเครื่องมืองานคันคว่ำอิสระและงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อประโยชน์
ทางวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะวิทยาการจัดการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับ
ความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.โกศล อินทวงศ์)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ประธานกรรมการ โครงการจัดการศึกษาภาคพิเศษ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เพื่อใช้เป็นข้อมูลเพื่อนำไปใช้เป็นมาตรการในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง ต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเลือกเพียง ข้อละ 1 คำตอบ

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. () 20 -30 ปี

2. () 31-40 ปี

3. () 41-50 ปี

4. () 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. () ประถมศึกษา

2. () มัธยมศึกษาตอนต้น

3. () มัธยมศึกษาตอนปลาย

4. () อนุปริญญา/ปวส.

5. () ปริญญาตรี

6. () สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

1. () โสด

2. () สมรส

3. () หย่า

4. () แยกกันอยู่

5. () หม้าย

5. รายได้ต่อเดือน

1. () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000บาท

2. () 5,001-10,000 บาท

3. () 10,001-15,000 บาท

4. () 15,001 – 20,000 บาท

5. () มากกว่า 20,000 บาท

6. ประเภทภาษี

1. () ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2. () ภาษีบำรุงท้องที่

3. () ภาษีป้าย

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง

ข้อ	การให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มให้บริการ ด้วยวาจาสุภาพ					
2.	เจ้าหน้าที่มีความสามารถอธิบาย ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษีอย่าง ชัดเจน					
3.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
4.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ท่าน ขณะที่ ท่านมาใช้บริการ					
5.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ในเรื่องระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บภาษี สามารถตอบข้อ ซักถามให้คำแนะนำขั้นตอนการเสียภาษี					
6.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการ ให้บริการ					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
8.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการ ให้บริการ					
9.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการ ปฏิบัติงาน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
10.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความ รวดเร็วถูกต้อง ตามระเบียบ					

ข้อ	การให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี					
12.	เจ้าหน้าที่มีการติดตาม เร่งรัดการจัดเก็บภาษีทันตามกำหนดเวลา					
13.	เจ้าหน้าที่มีการเรียกเก็บภาษีเป็นไปตามอัตราที่กฎหมายกำหนด					
14.	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการรับชำระภาษี นอกสถานที่					

ข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ข้อ	การให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ						
15.	เจ้าหน้าที่มีการจัดเตรียมเอกสารเช่น แบบพิมพ์ ใบเสร็จรับเงิน คำร้องต่างๆ ไว้เพียงพอ					
16.	มีการกำหนดขั้นตอน ในการให้บริการไว้ อย่างชัดเจน					
17.	การให้บริการมีความรวดเร็ว กว่ามาตรฐานที่กำหนด					
18.	การให้บริการมีความเป็นธรรม เรียงลำดับก่อน – หลัง อย่างเท่าเทียมกัน					
19.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
20.	การบริการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม					
21.	การจัดเก็บภาษีไม่มีการเลือกปฏิบัติ โดยจัดเก็บเท่าเทียมกันทุกราย					
22.	ผู้เสียภาษีได้รับหนังสือแจ้งเวียนให้เสียภาษีตามกำหนดเวลาล่วงหน้า					
23.	มีการแจ้งการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีประจำปีให้ทราบล่วงหน้า					
24.	ระดับความพอใจที่มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีในแต่ละปี					

ข้อเสนอแนะ ด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

ข้อ	การให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
25.	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวก ต่อการเดินทางมารับบริการ					
26.	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอเช่นที่นั่งรอรับบริการ ที่จอดรถ					
27.	มีการแนะนำและกรอกเอกสาร และแบบพิมพ์ต่างๆ					
28.	มีฐานข้อมูลผู้เสียภาษีที่ผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูได้					
29.	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เหมาะสมกับการให้บริการ					
30.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
31.	มีการค้นหาข้อมูลผู้เสียภาษีได้ง่าย และรวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะ สิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ข้อ	การให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการประชาสัมพันธ์						
32.	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษีอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ป้าย แผ่นพับ เสียงตามสาย					
33.	มีการจัดทำป้าย แสดงขั้นตอนการเสียภาษีแต่ละประเภทไว้ชัดเจน					
34.	ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำ ทั้งภายใน - นอกอาคาร					
35.	มีเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี					
36.	มีการประชาสัมพันธ์โดยเสียงตามสายของเทศบาล					
37.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ให้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ					
38.	มีหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ถึงผู้เสียภาษีโดยตรงให้ทราบล่วงหน้า					
39.	มีการให้ความรู้ความเข้าใจในการเสียภาษีให้แก่ผู้เสียภาษี					
40.	มีการประชาสัมพันธ์โดยการแจ้งเวียนหนังสือเมื่อพ้นกำหนดระยะเวลา					

ข้อเสนอแนะ ด้านการประชาสัมพันธ์.....

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

.....

.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางวาริ โทนหงสา
วัน เดือน ปีเกิด	17 สิงหาคม 2512
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 92/4 หมู่ 1 ตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
หน้าที่การงานในปัจจุบัน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรียานุสรณ์จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2538	บริหารธุรกิจ ศศ.บ. (การบริหารธุรกิจ)
พ.ศ. 2555	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี