

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

#### **คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์**

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

#### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง 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 อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 40 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน

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

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Waree Tnohongsra. (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 used 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.