

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
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

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 เป็นรายชื่อ.....	47
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านกระบวนการให้บริการเป็นรายชื่อ.....	49
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายชื่อ.....	51
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายชื่อ.....	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 อำเภอกเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	65
24 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	66
25 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกเขาสมิง จังหวัดตราด กระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	67
26 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกเขาสมิง จังหวัดตราด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่.....	68
27 ผลการผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกเขาสมิง จังหวัดตราด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก ประเภทภาษี.....	69