

ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา



จินเรศ สีสุหรัย

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาดอนเมือง ได้พิจารณาการศึกษา
ต้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาล
ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร. อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์)
อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพวัฏ)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาดอนเมือง

พฤษภาคม 2555



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งกรุณาให้กรอบแนวคิด แนวทางในการศึกษา คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขปัญหาในทุก ๆ ด้าน ส่งผลให้การศึกษาอิสระฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณเสน่ห์ กันทะวัง สิบตำรวจโทเอกชัย รัศมี และคุณกิ่งแก้ว วงศ์ประสิทธิ์ ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาอิสระฉบับนี้ อันเป็นสิ่งที่มีความค้ำยิ่ง ตลอดจนการศึกษาที่ผ่านมา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ทางวิชาการ อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำและให้กำลังใจอันเป็นสิ่งที่มีความค้ำยิ่ง ตลอดจนการศึกษาที่ผ่านมา

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบุพการี บุรพจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนจนทำให้ประสบความสำเร็จ มีความเจริญก้าวหน้าในการศึกษา และอาชีพการงานตลอดมา

จินเรศ สีสุหรัาย

ชื่อเรื่อง	ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	จินเรศ สีสุหรัย
ที่ปรึกษา	ดร.อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปร.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสถานที่บริการ มีความมั่นคงแข็งแรง บรรยากาศดี สะดวกในการเดินทาง ด้านผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี ซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานแทนกันได้ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและมีป้ายประชาสัมพันธ์แสดงจุดให้บริการชัดเจนและมีสาธารณูปโภคที่ถูกต้องลักษณะ รวมถึงนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ด้านกระบวนการให้บริการ เปิดรับฟังความคิดเห็นและให้ความเป็นธรรม เน้นการให้บริการจุดเดียวจบ มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการผ่านเสียงตามสายในหมู่บ้าน แผ่นพับใบปลิว เวทีประชาคม บ้ายประชาสัมพันธ์ สถานีวิทยุชุมชน และทางเว็บไซต์

ปัญหาที่พบและควรแก้ไขเป็นอันดับแรก คือ ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ค้นหาได้ยาก ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีสีสัน ง่ายไม่ซับซ้อน และข้อมูลปรับปรุงอยู่เสมอ

Title Efficiency of Revenue Collection Servicing of the Financial Division of Maeka Subdistrict Municipality, Muang District, Phayao Province.

Author Chinnarate Seesurai

Advisor Dr.Attasit Muang-in

Academic Paper Indenpentdent Study, M.P.A. in Public Policy, University of Phayao, 2012

ABSTRACT

The purposes of Independent study are 1) to study efficiency of Revenue collection service of Financial division of Mae-ka Municipality Phayao. 2) to study problems and resolutions of the administration's efficiency. The sampling group is 345 persons from the payers of tax of property, local administration support and the signboards. The study collects data from questionnaires and analyzes them by using frequency, percentage, mean and standard deviation. The results show that the overall efficiency of service is in the level of Much. The place : the office's building is well built with good ambience and transportation. The service providers : the officers have service minds and good teamworks. The environment : the office has enough materials and the clear signboards, the sanitary facility, the high technological devices. The service procedure : one-stop service, box receiving the opinions from the customers, sitemap showing the service procedure. The public relations : broadcasting through loudspeakers around the community, brochures handing, public meeting, the signboards, the community radio and websites.

The study result shows that the first problem is the public relations, from the difficulty of accessing the information via website. This can be solved by the improvement of the website's availability, color attraction and updates.

Title EFFICIENCY OF REVENUE COLLECTION SERVICING OF THE FINACIAL OF MAEKA SUBDISTRICT MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT, PHAYAO PROVINCE.

Author Chinnarate Seesurai

Advisor Dr.Attasit Muang-in

Academic Paper Indenpentdent Study, Master Public Admintration in Public Policy University of Phayao, 2012

ABSTRACT

The purposes of Independent study are 1) to study efficiency of Revenue collection service of Financial division of Mae-ka Municipality Phayao. 2) to study problems and resolutions of the adminstration's efficiency. The sampling group is 345 persons from the payers of tax of property, local adminstration support and the signboards. The study collects data from questionnaires and anayzes them by using frequency, percentage, mean and standard deviation. The results show that the overall efficiency of service is in the level of Much. The place : the office's building is well built with good ambience and transportation. The service providers : the officers have service minds and good teamworks. The environment : the office has enough materials and the clear signboards, the sanitary facility, the high technological devices. The service procedure : one-stop service, box receiving the opinions from the customers, sitemap showing the service procedure. The public relations : broadcasting through loudspeakers around the community, brochures handing, public meeting, the signboards, the community radio and websites.

The study result shows that the first problem is the public relations, from the difficulty of accessing the information via website. This can be solved by the improvement of the website's availability, color attraction and updates.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
การบริหารราชการแผ่นดิน	6
เทศบาล	8
เทศบาลตำบลแม่กา	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการให้บริการสาธารณะ	16
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	37
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	40
ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	43
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข.....	56
5 บทสรุป	55
สรุปผลการศึกษา.....	56
อภิปรายผลการศึกษา.....	60
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	72
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการหาค่าเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	78
ภาคผนวก ค ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	79
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	81

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงกลุ่มจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	36
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	40
3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	41
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	42
6	แสดงจำนวนและร้อยละของ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	42
7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์และนำการให้บริการ.....	43
8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ ด้านผู้ให้บริการ.....	44
9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ.....	46
10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	47
11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ ด้านสถานที่บริการ.....	48
12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ	50
14	แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการให้ผู้บริการ.....	51
15	แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	52
16	แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	53
17	แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านสถานที่บริการ	54



สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1	กรอบแนวคิด	34
---	------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การปรับปรุงการให้บริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ก็คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ สะดวกในการที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็ภาคเอกชนหรือภาครัฐก็ตาม ต่างก็มุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการด้วยกันทั้งสิ้น ยิ่งในส่วนของภาคเอกชนที่มีเป้าหมายที่ชัดเจน คือกำไรสูงสุดแล้ว ระดับของความพึงพอใจที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ ย่อมหมายถึงผลกำไรที่แตกต่างกันด้วยเช่นกัน

ในการให้บริการประชาชนของรัฐนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทั่วไปทุกคน เมื่อมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมากปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้นย่อมมีตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องโดยจะต้องทราบว่ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ประชาชนมีสิทธิและมีหน้าที่อย่างไรบ้าง และในทางกลับกันเจ้าหน้าที่มีอำนาจและหน้าที่อย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นตั้งแต่แรก (อาทิตยา พรหมปา, 2552, หน้า 1)

การบริการสู่ความเป็นเลิศในงานราชการ อาศัยหลักการสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ คือ การปฏิบัติอย่างจริงจัง ความใกล้ชิดลูกค้าประชาชน ความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพ โดยพนักงาน/ข้าราชการ ได้สัมผัสงานอย่างใกล้ชิด มุ่งเน้นการขยายงานที่ตนชำนาญ มีรูปแบบการทำงานที่เรียบง่ายและเข้มงวดและผ่อนคลายในเวลาเดียวกัน ในการปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการของข้าราชการจะต้องปรับกระบวนการทัศน์ของข้าราชการทุกคน ทุกระดับให้มีสำนึกการบริการ ด้วยการลงมือปฏิบัติจริง มุ่งสู่เป้าหมายการบริหารการบริการเป็นเลิศด้วยการคิดบวกปฏิบัติงานบริการประชาชนที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลปฏิบัติงานราชการอย่างมีอาชีพบริการประชาชน ด้วยการค้นหาความต้องการของประชาชน มุ่งปฏิบัติจริง

เพื่อนำไปสู่การเป็นหน่วยงานราชการที่มีการให้บริการที่เป็นเลิศได้อย่างแท้จริง (อาทิตยา พรหมปา, 2552, หน้า 1)

เสน่ห์ จัษฎาโต (2553, หน้า 2) ต้นแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความเป็นเลิศประกอบด้วย 3 H สรุปได้ดังนี้

ต้นแบบที่ H1=Head องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมองดี

ต้นแบบที่ H2=Hand องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีเครื่องมือดี

ต้นแบบที่ H3=Heart องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมี หัวใจดี หัวใจเกินร้อยซึ่งหมายถึงบุคลากรที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพโดยมุ่งเน้นระบบคุณธรรม โปร่งใส มีหลักฐานตรวจสอบได้ ระบบสมรรถนะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมาตรฐานสูง

เทศบาล สมรรถนะที่ต้องมีและต้องพัฒนา 6 สมรรถนะ

1. จิตสำนึกบริการ
2. คุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
3. การสร้างและบริหารเครือข่าย
4. การบริหารความขัดแย้งในชุมชน
5. ความคิดริเริ่ม/นอกรอบ
6. การทำงานเป็นทีม

ในปัจจุบันส่วนราชการมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามการปฏิรูประบบราชการเริ่มตั้งแต่การออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของรัฐ พ.ศ. 2532 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2532 ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการปกครอง พ.ศ. 2539 และในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หรือหน่วยงานของรัฐหรือของราชการส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2550)

หมวด 5 แนวนโยบายแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

1. การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ อย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินงานตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2. จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณ เพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

3. กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

4. พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

5. การจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. ดำเนินการให้หน่วยงานทางกฎหมาย ที่มีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ ตามกฎหมายและตรวจสอบการตรากฎหมายของรัฐ ดำเนินการอย่างเป็นอิสระ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน เป็นไปตามหลักนิติธรรม

7. จัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง รวมทั้งจัดให้มีสภาพพัฒนาการเมืองที่มีความเป็นอิสระ เพื่อติดตามสอดส่องให้มีการปฏิบัติตามแผนและมาตรฐานดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

8. ดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเหมาะสม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2550)

ในปี พ.ศ. 2546 ได้มีพระราชกฤษฎีกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมวด 1 มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของงาน
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์

6. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

(วันชัย จันทร์พรและคณะ, 2553, หน้า 358)

เทศบาลตำบลแม่กา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล ได้รับการยกฐานะเมื่อวันที่ 19 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนตามภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของงานกองคลังเทศบาลตำบลแม่กา ประกอบด้วยงานภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนดไว้เป็นไปด้วยความถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจและศรัทธา ทำให้งานมีคุณภาพและส่งผลให้การจัดเก็บรายได้สามารถจัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการรายรับที่ตั้งไว้ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพิจารณาในการวางแผนแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย วางแผนแก้ไขและป้องกันปัญหาในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุด
3. นำผลการศึกษาที่ได้พัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ เทคนิค วิธีการให้บริการ การสร้างทัศนคติและการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วถูกต้อง ถูกใจ ประทับใจ ทันท่วงทีและเหตุการณ์

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาค้างนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาล ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ หมายถึง ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 จำนวน 2,492 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาค้างนี้ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2554 – เดือนมีนาคม 2555

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาค้างนี้ศึกษาในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี หมายถึง ประชาชนซึ่งเป็นเจ้าของทรัพย์สิน เจ้าของที่ดิน เจ้าของป้ายที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่กา

การให้บริการงานจัดเก็บรายได้ หมายถึง การสื่อสารการบริการอย่างครบวงจรที่ผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ สื่อสารจากท่าทาง ความรู้สึก คำพูดและโทนเสียงต้องไปด้วยกันแล้วทำให้ผู้รับบริการประทับใจและอยากมาใช้บริการอีก

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการซึ่งรวมถึงการจัดให้มีขึ้นหรือการจัดหาขั้นตอนในการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะได้รับตามที่เทศบาลตำบลกำหนด

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี หมายถึง ประชาชนซึ่งเป็นเจ้าของทรัพย์สิน เจ้าของที่ดิน เจ้าของป้ายที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่กา ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้มีหน้าที่ชำระภาษีต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอมือเือง จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณาเพื่อให้การศึกษาคั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษาที่ชัดเจนและครอบคลุมปัญหาที่จะศึกษา มากขึ้นซึ่งมีประเด็นต่อไปนี้

1. การบริหารราชการแผ่นดิน
2. เทศบาล
3. เทศบาลตำบลแม่กา
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการให้บริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดของการศึกษา

การบริหารราชการแผ่นดิน

การบริหารราชการแผ่นดิน หมายถึง การกำหนดนโยบายและทิศทางการจะจัดการปกครองประเทศในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การต่างประเทศ ไปในแนวทางใดและใช้วิธีการใด จึงจะเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติ การลดภารกิจที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการจัดหาอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ และออกกฎระเบียบต่าง ๆ มารองรับ ตลอดจนการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายตามที่อำนาจนิติบัญญัติคือรัฐสภาให้ความเป็นชอบตราขึ้นใช้บังคับ

การจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 บัญญัติให้การบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. การบริหารราชการส่วนกลาง ใช้หลักการรวมอำนาจ โดยให้อำนาจการบังคับบัญชา และการวินิจฉัยสั่งการสูงสุดอยู่ในส่วนกลางคือ กรุงเทพมหานครอันเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางการบริการราชการแผ่นดินของรัฐ แบ่งส่วนราชการออกเป็น

1.1 สำนักนายกรัฐมนตรี

1.2 กระทรวง หรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

1.3 ทบวง ซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง

1.4 กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง สำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนราชการดังกล่าว มีฐานะเป็นนิติบุคคล

2. การบริการราชการส่วนภูมิภาค ใช้หลักการแบ่งอำนาจ โดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของอำนาจแล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการปฏิบัติของภูมิภาคนั้นจะต้องให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขนบธรรมเนียมประเพณีแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือของคณะรัฐมนตรี หรือตัวบทกฎหมายของประเทศ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มี 2 ระดับ คือ จังหวัดและอำเภอ

3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ใช้หลักการกระจายอำนาจ ที่ส่วนกลางได้มอบอำนาจระดับหนึ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองอย่างอิสระ โดยที่ขัดต่อกฎหมายของประเทศหรือความสงบเรียบร้อยของประชาชน กิจกรรมที่ทำได้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการพัฒนา มีอิสระในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาหรือการสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่น ออกข้อบังคับหรือระเบียบต่าง ๆ มาบังคับในเขตปกครองของตนได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบดังต่อไปนี้

3.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด

3.2 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร

3.3 องค์การบริหารส่วนตำบล

3.4 ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา (การบริหารราชการแผ่นดิน, 2553, หน้า 1)

เทศบาล

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทย การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 มาตรา 281 ถึง มาตรา 290 สรุปได้ว่า รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ท้องถิ่นใดที่มีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกักกั้นดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็น โดยเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ให้มีการกำหนดมาตรฐานกลาง เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2554, หน้า 93)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการดูแลจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการ ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่ และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และกำหนดให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิด การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ การมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2554, หน้า 94)

หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น
2. ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น

3. ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

ดังนั้นหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท มีดังนี้

เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้

1. มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 12,000,000 บาทขึ้นไป
2. มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป
3. ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คนต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป
4. ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ
2. สำหรับท้องถิ่นที่มีใช้ที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด จะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้จะต้องประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้
 - 2.1 เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
 - 2.2 ราษฎรอยู่อาศัยหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร
 - 2.3 มีรายได้พอที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้
 - 2.4 มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

1. เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
2. ราษฎรอาศัยอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร
3. มีรายได้พอที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้
4. มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

(วันชัย จันทรพรและคณะ, 2553, หน้า 1-3, 14)

โครงสร้างเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะผู้บริหาร ดังนี้

1. สภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหารอันเป็นวิถีทางแห่งการถ่วงดุลอำนาจ กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลนี้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 5 ปี (ปัจจุบันมีการแก้ไขให้อยู่ในวาระคราวละ 4 ปี) ทั้งนี้จำนวนสมาชิกสภาเทศบาล จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเทศของเทศบาลดังนี้ สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน สภาเทศบาลนั้น มีประธานสภาหนึ่งคน และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาล ตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาลควบคุมบังคับบัญชารักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

2. คณะผู้บริหาร ฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาล ได้แก่ คณะผู้บริหาร ซึ่งอำนาจในการบริหารงานอยู่ที่ นายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรี จำนวน 2-4 คน ตามประเภทของเทศบาล

2.1 กรณีที่เป็นเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ 2 คน รวมนายกเทศมนตรีด้วย มีจำนวน 3 คน

2.2 กรณีที่เป็นเทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ 4 คน รวมนายกเทศมนตรีด้วย มีจำนวน 5 คน สำหรับเทศบาลเมืองที่มีรายได้จากการจัดเก็บปีละ 20 ล้านบาทขึ้นไป ให้มีเทศมนตรีเพิ่มขึ้นอีก 1 คน

3. พนักงานเทศบาล พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ มีการแบ่งหน่วยงานเทศบาลออกเป็น 6 ส่วนงาน เพื่อที่จะให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล ส่วนคลัง ส่วนสาธารณสุข ส่วนช่าง ส่วนประปา และส่วนการศึกษา โดยมีการกำหนดโครงสร้างและการแบ่งส่วนการบริหารของเทศบาล ดังแผนภาพต่อไปนี้ (วันชัย จันทรพรและคณะ, 2553, หน้า 16)

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้แจ้งชัด ซึ่งอาจจำแนกที่มาของอำนาจหน้าที่ดังกล่าวได้คือ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด สามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ ที่เลือกปฏิบัติ ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะต่างๆ ในที่นี้จะขกกล่าวเฉพาะอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเท่านั้น

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ส่วนที่ 3 หน้าที่เทศบาล บทที่ 1 เทศบาลตำบล ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไว้ 2 ส่วนประกอบด้วย มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาและอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาด้านสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

4. ให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

(วันชัย จันท์พรและคณะ, 2553, หน้า 52-53)

เทศบาลตำบลแม่กา

สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลแม่กา ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 259 บ้านโทกหวาก หมู่ที่ 4 ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา อยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดพะเยา ประมาณ 15 กิโลเมตรมีพื้นที่ทั้งหมด 131 ตารางกิโลเมตร ส่วนพื้นที่ตำบลแม่กาทั้งหมดจะทอดตัวเป็นแนวยาวจากทิศเหนือลงสู่ทิศใต้ของอำเภอเมืองพะเยา โดยศาลากลางจังหวัดพะเยาจะอยู่ทางทิศเหนือของพื้นที่ตำบลแม่กา ลักษณะของการตั้งถิ่นฐานของชุมชนส่วนใหญ่จะตั้งอยู่บริเวณสองฟากถนนพหลโยธิน (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1) และชุมชนบางส่วนตั้งอยู่สองฟากถนนพะเยา-วังเหนือ ซึ่งเป็นถนนสายหลักของตำบลในการติดต่อชุมชนหรือตำบลอื่น ๆ และมีลักษณะเด่นคือ เป็นตำบลหน้าด่านก่อนเข้าสู่ตัวจังหวัดพะเยาทางทิศใต้และทิศตะวันตก ลักษณะของชุมชนส่วนใหญ่เป็นชุมชนเกษตรกรรม แต่บางส่วนมีลักษณะเป็นชุมชนผู้ประกอบการพาณิชยกรรม บริเวณหมู่ที่ 1, 2, 12, 16 และบริเวณหน้ามหาวิทยาลัยพะเยา

อาณาเขตติดต่อ

- ทิศเหนือ ติดต่อดำบลแม่ต๋ำและตำบลเวียง (เขตเทศบาลเมืองพะเยา) อำเภอเมืองพะเยา
- ทิศใต้ ติดต่อดำบลบ้านร้อง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
- ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา
- ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลแม่นาเรื่อ และตำบลแม่ใส อำเภอเมืองพะเยา

เขตการปกครอง

มีจำนวน 18 หมู่บ้าน คือ

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านหม้อแกทอง | หมู่ที่ 2 บ้านห้วยเคียน |
| หมู่ที่ 3 บ้านแม่กาหลวง | หมู่ที่ 4 บ้านโทกหวาก |
| หมู่ที่ 5 บ้านแม่ต๋ำบุญโยง | หมู่ที่ 6 บ้านแม่กาไร่ |
| หมู่ที่ 7 บ้านบัว | หมู่ที่ 8 บ้านแม่ต๋ำบุญโยง |

หมู่ที่ 9 บ้านแม่ตำบญโยง	หมู่ที่ 10 บ้านแม่กาท่าข้าม
หมู่ที่ 11 บ้านแม่ตำบญโยง	หมู่ที่ 12 บ้านแม่กาหัวทุ่ง
หมู่ที่ 13 บ้านหนองแก้ว	หมู่ที่ 14 บ้านนาไร่เดียว
หมู่ที่ 15 บ้านเกษตรสุข	หมู่ที่ 16 บ้านแม่กาหัวยเคียน
หมู่ที่ 17 แม่กาโทกหวาก	หมู่ที่ 18 บ้านแม่ตำบน้อย

มีพนักงานเทศบาล 29 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 12 คน พนักงานจ้างทั่วไป 12 คน รวมทั้งหมด 53 คน (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์เทศบาลตำบลแม่กา พ.ศ. 2553-2557)

การบริหารส่วนราชการของเทศบาลตำบลแม่กา

มีการจัดแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 กอง 1 ฝ่าย คือ

1. สำนักปลัดเทศบาล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานราชการทั่วไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน งานพัฒนาชุมชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกฎหมาย งานการศึกษาและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กองคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานทะเบียน และทรัพย์สิน งานธุรการและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. กองช่าง ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจออกแบบ เขียนแบบ ตรวจสอบงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานทดสอบวัสดุคุณภาพ งานธุรการและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

โครงสร้างหน้าที่บทบาทกองคลัง แบ่งส่วนงานภายในกองคลังออกเป็น

งานธุรการ เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงาน ดังนี้

- ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการกองคลัง
- หน้าที่พิมพ์หนังสือ ร่างหนังสือโต้ตอบงานกองคลัง
- มีหน้าที่รับ - ส่งหนังสือ นำเสนอแฟ้มงานของกองคลัง
- มีหน้าที่พิมพ์หนังสือราชการติดต่อกับหน่วยงานภายใน ภายนอกของเทศบาลฯ
- มีหน้าที่รับคำร้องต่าง ๆ ของกองคลังทุกประเภท
- มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร หนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ
- มีหน้าที่ตั้งฎีกาเบิกเงินทุกประเภทของกองคลัง
- มีหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน ทุกปี
- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

งานการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงาน ดังนี้

- งานตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบฎีกาเบิกจ่ายเงินทุกประเภท
- งานจัดทำบัญชีตามระเบียบว่าด้วยการบันทึกบัญชีของทางราชการและทะเบียนการเงินที่เกี่ยวข้องทุกประเภท
- งานตรวจสอบรับรองยอดเงินรายรับก่อนดำเนินการ
- งานควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณ
- งานจัดทำเช็ครับรองยอดเงินฝากธนาคารก่อนการจัดทำเช็คเบิกจ่ายเงินและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน
- งานการจ่ายเงินและตรวจสอบหลักฐานในใบสำคัญคู่จ่าย
- งานจัดทำรายงานรายรับ-รายจ่าย ประจำเดือน, ไตรมาส, ประจำปี
- รายงานสถานะการเงินประจำวันและจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีและจัดทำบัญชีโอนเงินของกองคลัง
- งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน และนำส่งภาษี ณ ที่จ่าย ให้แก่สรรพากรภายในกำหนด
- งานจัดทำรายละเอียดประกอบการจ่ายเงินทุกประเภท และการจัดทำบัญชีโอนเงินงบประมาณของกองคลัง

- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงาน ดังนี้

- งานดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง
- งานตรวจสอบพัสดุประจำปี
- งานจัดทำแผนการจัดหาพัสดุประจำปี และแผนการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง
- งานจัดทำบัญชีรับจ่ายวัสดุ , ทะเบียนครุภัณฑ์ลงเลขรหัสที่ตัวครุภัณฑ์
- งานการจำหน่ายพัสดุกรณีมีพัสดุที่ไม่ใช้หรือเลิกใช้เสื่อมสภาพและใช้การไม่ได้
- งานการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุและเก็บรักษาพัสดุ
- งานจัดทำรายงานการจัดซื้อจัดจ้าง
- งานติดต่อประสานงานกับร้านค้า บริษัท เพื่อหาข้อมูลราคาสินค้า
- งานควบคุมการเบิกจ่ายแบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงินทั้งหมด
- งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เจ้าหน้าที่มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงาน ดังนี้

- งานจัดเก็บรายได้ที่เทศบาลฯ จัดเก็บเอง และเงินโอนทุกประเภทรับเงินรายได้ ออกใบเสร็จรับเงินพร้อมทั้งทำใบสำคัญสรุบบำเหน็จเงิน
 - ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน รวมทั้ง รายการรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้มาชำระภาษีทุกประเภทกับทะเบียนลูกหนี้
 - จำหน่ายลูกหนี้ค้างชำระออกจากบัญชี เร่งรัดการจัดเก็บรายได้มีการติดตามทวงหนี้
 - จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้ค่าภาษีทุกประเภท
 - งานเร่งรัดจัดเก็บและตรวจสอบภาษีประจำเดือน
 - จัดเก็บเงินค่าเช่าที่สาธารณะและค่าไฟฟ้าจากผู้เช่าชุมชนของ
 - งานจัดทำทะเบียนสัญญาเช่าชุมชนของ
 - งานรับ-ส่งเงินของเทศบาลฯ ทุกประเภท และนำเงินรายได้ส่งฝากธนาคาร
 - งานประชาสัมพันธ์และเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล
 - งานควบคุมตรวจสอบการเบิกจ่าย จัดทำหลักฐานการรับคืนใบเสร็จรับเงินและเก็บรักษาใบเสร็จที่ใช้แล้ว
 - งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลแม่กา พ.ศ. 2553-2557)

แหล่งรายได้ของงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา ประกอบด้วย

3 ประเภท คือ

1. ภาษีที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่
 2. ภาษีที่ได้รับจัดสรร ได้แก่ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ภาษีมูลค่าเพิ่ม
 3. เงินอุดหนุนที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาล ได้แก่ เงินอุดหนุนทั่วไป เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ
- จากการดำเนินงานที่ผ่านมาเทศบาลตำบลแม่กา มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีตาม

ข้อมูลย้อนหลัง 4 ปี ดังนี้

ปีงบประมาณ	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ภาษีป้าย	ภาษีบำรุงท้องที่
2550	1,242,039	95,998	31,015
2551	1,523,962	23,846	119,872
2552	2,028,723	153,379	108,453
2553	2,142,146	162,873	212,761

(ที่มา: งานจัดเก็บรายได้กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา, 2553)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ และสมาคมการตลาดของสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำจำกัดความของบริการที่สรุปได้ว่า Services are intangible tasks that satisfy consumer and business user needs. การบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตน สัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้ ส่วนหนึ่ง เทียนพุดม กล่าวว่า การบริการ คือการสนองตอบความต้องการแก่ผู้รับ ทั้งเชิง “รูปธรรม” และ “นามธรรม” เป็นการปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่าง “การให้” และ “การรับ” เป็นการแลกเปลี่ยนในส่วนที่ขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมี “อัธยาศัย” ควบคู่ไปกับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะและมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริการยุคใหม่ ๆ ไว้ว่า อุบลศรี หาญเจริญกิจ (2543, หน้า 7) กล่าวว่าแนวคิดของการบริการยุคใหม่จะมองถึงการส่งมอบความประทับใจจากการสัมผัสบริการมากกว่าจำนวนบริการหรือจำนวนผู้รับบริการที่ได้เข้ามาใช้บริการซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ

อรรถนะ สีหะอำไพ (2546, หน้า 1) ซึ่งได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการ ของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลคาดหวัง พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าว เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ

การมีความสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการด้วยการมีหัวใจบริการ สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับบุคลากรทุกคนขององค์กรที่มีจิตสำนึกแห่งการเป็นผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญและเริ่มต้นง่าย ๆ คือยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและมีคุณภาพจะเกิดพลังสำคัญคือการบอกต่อ (เทียน ทองแก้ว, 2552, หน้า 2)

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้นำเสนอมาสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ เพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้มารับบริการให้เกิดความประทับใจและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะในงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่บริการมีหน้าที่ในการต่อส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตโดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ(System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไปด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (ยุพา ตั้งตัน อังโน เสรี กอวงษ์ , 2551 หน้า 10)

หัททกาญจน์ อุดุลธิเรตต์ (2548, หน้า 22) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินงานโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุขโดยสรุปการบริการสาธารณะหมายถึงการให้บริการของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่ทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ แก่ประชาชน

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้นำเสนอมาสรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน ให้เกิดความประทับใจและบอกต่อในการบริการ

ลักษณะองค์ประกอบของงานบริการ

จักรแก้ว นามเมืองและคณะ (2554, หน้า 29-30) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการและองค์ประกอบของงานบริการไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของงานบริการ

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน นั่นคือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานไว้ล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคิดคะแนนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

2. องค์ประกอบของงานบริการ

2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

2.3 คุณภาพในการสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาและ สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

กิจจา ทองนิ่ม (2554, หน้า 1-3) การบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการบริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอนและเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการ

2. พฤติกรรมการบริการเป็นการแสดงออก ด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาท่าทางที่ อ่อนโยน สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง จากความหมาย การบริการจะเห็นได้ว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ: ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการหรือคนที่ให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น ที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ: ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจการบริการ เมื่อเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจและไม่พอใจ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการต้องให้บริการกับบุคคลต่าง ๆ ที่มาใช้บริการ ซึ่งพอสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้หลักการ 10 S ดังนี้

1. S - Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอแม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจ ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป

2. S – Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าใบนหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

3. S – Speak หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลายบางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟังแต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง

4. S – Small หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่ามีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

5. S – Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

6. S – Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

7. S – Spirit หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ย่อมเป็นผู้รับฟังที่ดี

8. S – Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

9. S – Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. S – Save หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการและการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา

การบริการที่ดีนั้นสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยาก ของผู้มารับบริการ

E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีมรรยาทดี

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

กระบวนการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารไว้ดังต่อไปนี้

1. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติ หรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นนี้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจแต่เริ่มต้น เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคน ก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสุขภาพ หรือต้องมีรับรองคุณวุฒิการศึกษา เป็นต้น

2. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยงานบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการ แบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอก ควรมีลักษณะเรียบง่าย ให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องขอบัตรห้องสมุด ก็ไม่ต้องให้ระบุว่ามีถิ่นอาศัยที่ไหน เป็นต้น

3. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่านกี่ขั้นตอน ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่กี่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือ ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

4. ระยะเวลาผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีคนที่ย่างงานไม่มีอะไรทำหรือคนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีผู้ติดต่อของงานทำ) ต่างมีภาระที่ต้องทำงานนอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้น ในเมื่อการขอรับ

บริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน

5. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอร้องได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อที่นั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปให้หน่วยอื่นช่วยดูแล เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ดีแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันกระต่ายขาเดียวว่าทำให้ไม่ได้ และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นใจแต่อย่างใด หลักการของการบริการที่ดี คือเจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจแล้ว

การให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้

งานจัดเก็บรายได้ ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานให้บริการรับชำระภาษีอากร ประกอบด้วย

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึงภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และรวมถึงที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น เช่น โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ประกอบกิจการ ร้านค้า บ้านเช่า หอพัก โรงสีข้าว ร้านอาหาร เป็นต้น

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี

มาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 กำหนดให้ผู้เป็นเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นเป็นผู้ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ระยะเวลาการยื่นแบบ/ชำระภาษี

รับยื่นแบบ 1 มกราคม 2553 - 27 กุมภาพันธ์ 2553

รับชำระภาษี 1 มกราคม 2553 - 31 มีนาคม 2553

(หรือภายใน 30 วันหลังจากที่ได้รับแจ้งใบประเมิน)

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่ชำระภาษีตามกำหนด(ภาษีค้าง)

- ไม่เกินหนึ่ง คิดเงินเพิ่ม ร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีที่ค้างชำระ
- เกินหนึ่งเดือนแต่ไม่ถึงสองเดือน คิดเงินเพิ่มร้อยละ 5
- เกินสองเดือนแต่ไม่ถึงสามเดือน คิดเงินเพิ่มร้อยละ 7.5
- เกินสามเดือนแต่ไม่เกินสี่เดือน คิดเงินเพิ่มร้อยละ 10

ค่าภาษีตั้งแต่ เก้าพันบาทขึ้นไปแบ่งจ่ายสามงวดได้

การประเมินภาษี

1. กรณีหาค่าเช่าได้ คิดจากค่าเช่าที่สมควรได้รับในปีที่ผ่านมาในอัตราร้อยละ 12.5

2. กรณีหาค่าเช่าไม่ได้คิดจากค่าเช่ามาตรฐานกลางเฉลี่ยตารางเมตรต่อเดือนในอัตราร้อยละ 12.5

ขั้นตอนการให้บริการภาษีโรงเรือนและที่ดิน

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ยื่นแบบแสดงรายการภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด. 2)

พร้อมเอกสารประกอบ

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร

3. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินชำระเงินและรับใบเสร็จรับเงิน (ภ.ร.ด.12)

เอกสารประกอบการพิจารณา

1. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านรับรองสำเนาถูกต้อง

2. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินปีที่ผ่านมา

3. ระยะเวลาการให้บริการ 5 นาทีต่อราย

2. ภาษีป้าย

ภาษีป้าย หมายถึงป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี

เจ้าของป้ายเป็นผู้เสียภาษี

ระยะเวลาการยื่นแบบ/ชำระภาษี

รับยื่นแบบ 1 มกราคม 2553 - 31 มีนาคม 2553

รับชำระภาษี 1 มกราคม 2553 - 31 มีนาคม 2553

(หรือภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งประเมิน)

กรณีติดตั้งป้ายใหม่ให้ยื่นแบบ/ชำระภาษีภายใน 15 วันหลังจากติดตั้งป้าย

การคิดเงินเพิ่ม

1. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในกำหนด เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย

2. ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไม่ถูกต้องทำให้ค่าภาษีลดลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่ม

3. ไม่ชำระภาษีป้ายภายในกำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย

การประเมินภาษี

1. ป้ายอักษรไทยล้วน คิดอัตรา 3 บาทต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

2. ป้ายอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ/ภาพ/เครื่องหมายอื่น คิดอัตรา 20 บาท
3. ป้ายไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมิภาพหรือเครื่องหมาย /ป้ายที่อักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้ หรือ ต่ำกว่าอักษรต่างประเทศได้ คิดอัตรา 40 บาท ต่อห้าร้อยตารางเซนติเมตร

ขั้นตอนการให้บริการภาษีป้าย

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) พร้อมเอกสารประกอบ
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร
3. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระเงินและรับใบเสร็จรับเงิน (ภ.ป.7)

เอกสารประกอบการพิจารณา

1. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านรับรองสำเนาถูกต้อง
2. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายปีที่ผ่านมา

ระยะเวลา การให้บริการ 5 นาทีต่อราย

3. ภาษีบำรุงท้องที่

ที่ดิน หมายความว่า พื้นที่ดิน และให้หมายความรวมถึงพื้นที่ภูเขาหรือที่มิ้น้ำด้วย เจ้าของที่ดินหมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน

ระยะเวลาการยื่นแบบ/ชำระภาษี

รับยื่นแบบก่อนวันที่ 1 มกราคมของทุกปี กรณีเป็นเจ้าของที่ดินใหม่ / หรือทุก 4 ปี ที่มีการตีราคาปานกลางที่ดินใหม่ รับชำระภาษี 1 มกราคม 2553 – 30 เมษายน 2553

การคิดเงินเพิ่ม

1. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่
2. ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในกำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ ยี่สิบสี่ต่อปีของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่

ขั้นตอนการให้บริการภาษีบำรุงท้องที่

1. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ยื่นแบบแสดงรายการภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท.5) พร้อมเอกสารประกอบ
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร
3. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ชำระเงินและรับใบเสร็จรับเงิน (ภ.บ.ท.5)

เอกสารประกอบการพิจารณา

1. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านรับรองสำเนาถูกต้อง

2. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีบำรุงท้องที่ปีที่ผ่านมา

ระยะเวลาการให้บริการ 5 นาทีต่อราย (เอกสารประชาสัมพันธ์การชำระภาษี:2553)

จากความหมายตามแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า การให้บริการงาน จัดเก็บรายได้ หมายถึง กระบวนการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลาที่ชัดเจนเหมาะสมเป็นไประเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วทำให้ ผู้รับบริการพอใจ และเข้าใจในการงานบริการ ดังนั้นการให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้า พพอใจและเป็นไปตามกระบวนการดำเนินงาน จึงจะเป็นงานบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวัง ถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไป อย่างประหยัด ไม่ว่าจะป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการ นั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็คือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และในทางกลับกันหากมีผล การปฏิบัติงานไม่ดี ก็คือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ และนักวิชาการมีการให้คำนิยาม ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ดังนี้

ประสิทธิภาพเป็นผลดีที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือการดำเนินงาน เป็นความสามารถในการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ สามารถตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสูดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัย นำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้า ไปด้วย การที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้ปฏิบัติจะต้องมี ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถและความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือ ร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ได้ครบถ้วน ถูกต้องและได้ผลดีงานบรรลุเป้าหมายภายใน กำหนดเวลา มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า (ชวนชื่น วุฒิสุมบูรณ์, นกอดล ศุภโกศล. อ้างใน จิรัชยา อินเถิง, 2554 หน้า 54)

ยุวณูช ลาติ (อ้างใน จิรัชยา อินเถิง, 2554 หน้า 54) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (output) เพื่อสร้าง

ให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเดียวกับผลการปฏิบัติงาน นั่นคือเมื่อผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (พรณพิลาศ สมศรี, 2546, หน้า 13)

พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546 หน้า 10) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้นประสิทธิภาพหมายถึงการทำงานในองค์กรใดก็ตาม จะต้องเกิดขึ้นจากความสามัคคีของคนในองค์กรนั้น ๆ โดยทำให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพมีการประหยัดทรัพยากรและเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมและเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2541, หน้า 2) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของการกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544, หน้า 114) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เวลา ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรโดยรวมมีความสามัคคีสมัครสมาน มีสันติสุขและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

เสรี กอวงษ์ (2551, หน้า 19) ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะเป็นความสามารถในการดำเนินการอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปโดยดีที่สุด โดยความหมายของคำว่าโดยดีที่สุดนั้นก็คือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด เพราะฉะนั้นถ้าจะพิจารณาความหมายของคำว่าประสิทธิภาพที่จะใช้กับการจัดบริการของรัฐในที่นี้ก็คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอเท่าเทียมกัน ต่อเนื่องกัน ทันทเวลาและก้าวหน้าทั้งในปริมาณและคุณภาพของงานนั้น ๆ

มิลเล็ท (อ้างใน สถิติต คำสาเลียง, 2544, หน้า 13) ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ แก่มวลชนและผู้และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้นำเสนอมาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลของ กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรในการใช้ทรัพยากร คือ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยคำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่ากับ ผลประโยชน์ที่ได้รับและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุดด้วยความร่วมมือร่วมใจที่ทำงานเกิดความ รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการในการบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

นอกจากนี้ ยังมีการวัดประสิทธิภาพขององค์กรสามารถวัดได้ด้วยการพิจารณา แนวความคิด ที่สัมพันธ์กัน 3 ประการคือ

1. การบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด คือความสามารถขององค์กรในการได้มาและ ใช้ประโยชน์ทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ฉะนั้น แทนที่จะวัดความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายได้สูงที่สุด อาจวัดความสำเร็จของการบรรลุ เป้าหมายเท่าที่เป็นไปได้ โดยคำนึงถึงข้อจำกัดในเรื่อง คน เงิน เทคโนโลยี

2. แนวความคิดด้านระบบ เป็นแนวความคิดที่สัมพันธ์กันกับแนวความคิดแรก การวิเคราะห์ในแง่ของระบบพิจารณาเป้าหมายในฐานะที่ไม่ใช้อยู่ในสภาพที่นิ่งอยู่ กับที่แต่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ความเป็นวงจรของเป้าหมายขององค์กรดังกล่าวให้เห็นถึง ความเป็นระบบขององค์กร

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม แนวความคิดการบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุดเน้นบทบาท ของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

แนวความคิดทั้ง 3 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กันทำให้ความคิดเรื่องเป้าหมายสูงสุดเป็น เครื่องบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยมีตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ขององค์กรอยู่ 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างและบทบาทของเทคโนโลยี ในส่วนของ โครงสร้างหมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ การวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ได้แก่ ความมากมายของการรวม

อำนาจความชำนาญเฉพาะอย่างของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีแบบแผน ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดขององค์การ และขนาดของหน่วยงานด้วย สำหรับบทบาทของเทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์การใช้แปรสภาพตัวบ่อนออกไปเป็นผลผลิตที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การเช่นกัน

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ สภาพแวดล้อมภายในองค์การ และความมีเหตุผลขององค์การ สำหรับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ เช่น สภาพแวดล้อมการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง สภาพแวดล้อมของงานมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ ความแตกต่างในความแน่นอนระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตัดสินใจภายใต้สภาพแวดล้อมซึ่งเคลื่อนไหวจะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจของหน่วยงานนั้นมีการเคลื่อนไหวอีกด้วย ในส่วนของสภาพแวดล้อมในองค์การ หมายถึง บรรยากาศขององค์การซึ่งเกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำของการรับรู้สภาพแวดล้อมของผู้บริหารถ้าผู้บริหารรับรู้ความสลับซับซ้อน ความมั่นคงและความไม่แน่นอนที่ปรากฏอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้ององค์การจะมีแนวโน้มที่จะสามารถสนองตอบและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมดียิ่งขึ้น แต่ในแนวทางตรงข้ามองค์การสนองต่อสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นจริง ผลในทางลบต่อความสำเร็จขององค์การก็จะมีมากและสุดท้ายความ มีเหตุผลขององค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัญหาในเรื่องการรับรู้สภาพความเป็นจริง

3. ลักษณะของบุคคลในองค์การ ได้แก่ ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติทำให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อันได้แก่ การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ และการปรับตัวการริเริ่มสิ่งใหม่

องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพขององค์การ องค์การที่มีประสิทธิภาพเป็นองค์การที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดบ้างขององค์การที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การต่างกันออกไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผน แต่บางตัวให้ความสำคัญในเรื่องของผลผลิตจะขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญของลักษณะองค์การว่ามีลักษณะอย่างไร (ศราวุธ สังกะเพศ, 2551 อ้างใน จิรัชยา อินถิง, 2554 หน้า 55)

การให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 14) องค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้นมี 7 ประการ คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน
2. จุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
3. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
4. ระบบ (systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
5. แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
6. บุคลากร (staff) ผู้รวมองค์กร
7. ความสามารถ (skill)
8. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

นอกจากนี้การให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 อ้างใน จิรัชยา อินเถิง, 2554 หน้า 14)

1. การประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ ลูกค้าผู้รับบริการย่อมมีความพึงพอใจที่จะได้ยินหรือได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน สม่่าเสมอมากที่สุด ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่เป็นแรงจูงใจในการซื้อสินค้าหรือบริการ

2. ผู้ให้บริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่แต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อยทักทายลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ด้วยความอบอุ่น จริงใจ และสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ

3. สภาพแวดล้อมของการบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการย่อมชื่นชมต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่สดชื่น มีภูมิทัศน์ที่สวยงามทันสมัยหรือมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว

4. กระบวนการให้บริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการย่อมพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่สั้นกระชับรวดเร็วไม่เยิ่นเย้อ จุกจิก โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้บริการแทนการให้บริการโดยการเขียนด้วยมือแบบเดิม

5. สถานที่บริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการย่อมพอใจต่อสถานที่ให้บริการซึ่งมีทำเลที่ตั้งที่เดินทางไปได้โดยสะดวก เข้าถึงง่าย และมีการกระจายสถานที่ให้บริการอย่างทั่วถึง

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ประสิทธิภาพเป็นกระบวนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน ช่วยให้องค์ประกอบทางด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อม กระบวนการ รวมถึงสถานที่ในการให้บริการ

เป็นผลสำเร็จและถูกต้องโดยพิจารณาจาก ความประหยัด ความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา และควมมีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรัชยา อินเถิง (2553) ศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานท้องถิ่นตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านสถานที่ของงานทะเบียนราษฎร นั้น มีการปฏิบัติอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คือมีการจัดตั้งสถานที่ที่หาง่ายและสะดวกต่อการไปติดต่อ อาคารสำนักงานสถานกว้างขวาง สะอาด มีระเบียบ ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างที่เหมาะสมมีระบบการป้องกันภัย เมื่อ มีเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น เช่น มีสัญญาณเตือนภัยดังขึ้นเมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าลัดวงจร เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ นั้น มีการปฏิบัติอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คือมีป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีจุด/ช่องทางที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ มีการจัดตั้งสถานที่หาง่ายและสะดวก ต่อการไปติดต่อ

ด้านระยะเวลาที่ให้บริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านระยะเวลาที่ให้บริการของงานทะเบียนราษฎร นั้น มีการปฏิบัติอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คือมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด มีความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

ด้านพฤติกรรมบริการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านพฤติกรรมบริการของงานทะเบียนราษฎร นั้น มีการปฏิบัติอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คือมีความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีความเต็มใจและความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร นั้น เจ้าหน้าที่ทำงานโดยยึดกฎระเบียบ เป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติ มีการใช้ข้อมูลข่าวสารมาประกอบการตัดสินใจ การปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนจนสามารถตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรได้อย่างถูกต้อง

เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของงานทะเบียนราษฎร นั้น มีการปฏิบัติอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก คือกลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสารของงานทะเบียนราษฎรทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล ผ่านทางวิทยุชุมชน ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว และรับรู้ข่าวสารของงานทะเบียนราษฎรผ่านทางเสียงตามสายในชุมชน หรือในหมู่บ้าน

ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญประสิทธิภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานท้องถิ่นตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา คือ 1) ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือแต่ประชาชนต้องการให้งานทะเบียนราษฎรประชาสัมพันธ์ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนได้รับทราบ และเข้าใจมากขึ้น 2) สำนักงานท้องถิ่นตำบลแม่กาใช้สำนักทะเบียนท้องถิ่นอยู่ในที่เดียวกันกับที่ว่าการอำเภอเมืองพะเยาซึ่งอยู่ในตัวเมืองพะเยาทำให้ประชาชนต้องนั่งรถเข้ามาในตัวเมืองทำให้ประชาชนไม่สะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ

ข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการไทยดังนั้น ควรมีการพัฒนาคุณภาพให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ควรปรับบทบาทภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสมเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากลได้ นอกจากนี้การที่รัฐถ่ายโอนภารกิจหรืองานด้านใดด้านหนึ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละท้องถิ่น ไม่ใช่ได้มีการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรจากอำเภอไปให้เทศบาล ส่วนงานบัตรประจำตัวประชาชนนั้นกรมการปกครองไม่ได้มอบให้ สาเหตุเพราะความไม่พร้อมของทั้งสองฝ่ายและถือได้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศชาติ จึงแสดงให้เห็นถึงส่วนกลางยังไม่มีความจริงใจและไว้วางใจที่จะถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

นอกจากนี้ รัฐต้องมุ่งสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจทางการคลัง และการจัดบริการสาธารณะไปสู่ท้องถิ่นให้มีความเหมาะสมของการกระจายอำนาจ การส่งเสริมศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการส่งเสริมภาคประชาชนและองค์กรเอกชนให้มีส่วนร่วม

ในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นมีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง โดยความเชื่อมั่นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานระบบราชการที่สามารถให้บริการและตอบสนอง ความต้องการของพี่น้องประชาชนได้เป็นอย่างดี

เสรี กอวงษ์ (2251) ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านพัสดุสิ่งพิมพ์ ของกลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานทางด้านการให้บริการด้านพัสดุสิ่งพิมพ์และ คลังสิ่งพิมพ์ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของวัสดุสิ่งพิมพ์เท่าที่ควรเนื่องจากวัสดุสิ่งพิมพ์เป็นวัสดุที่ใช้เฉพาะจึงจำเป็น ที่จะต้องใช้เวลาและประสบการณ์ในการทำงานพอสมควร เรื่องสถานที่ที่ไม่เอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงาน และเรื่องกระบวนการให้บริการจะต้องศึกษาถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมถึงการวางแผนงานและประสานงานให้ดี

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านพัสดุสิ่งพิมพ์นั้น ด้านบุคลากร จะต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของข้าราชการในสังกัดโดยจะต้องสร้างแรงจูงใจในเรื่องของการมีจิตให้บริการ การทำงานเป็นทีม การมีคุณธรรมและจริยธรรม การมีทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ในการจัดเก็บวัสดุสิ่งพิมพ์จะต้องแยกหมวดหมู่ให้ชัดเจนโดยเฉพาะวัสดุประเภท ทั่วไป วัสดุที่มีกลิ่น วัสดุที่จะต้องมีการควบคุมอุณหภูมิ ด้านกระบวนการให้บริการนั้นจะต้อง มีการวางแผนการทำงานและมีการติดต่อประสานงานให้ดีก็จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ ด้านการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ประจักษ์ ธารศิริสิน (2553) ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนคร สมุทรปราการ งานนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการประชาชนและเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของ เทศบาลนครสมุทรปราการกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านและอาศัยอยู่ใน เขตเทศบาลนครสมุทรปราการของแต่ละครัวเรือน ซึ่งจัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและ ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้สถิติการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 35 ปีไม่เกิน 45 ปีสถานภาพสมรสส่วนมากสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. ประกอบอาชีพเป็น พนักงานบริษัทมีรายได้ระหว่าง 4,900-10,000 บาทลักษณะที่อยู่อาศัยส่วนมากเป็นบ้านจัดสรร/

ทาวน์เฮาส์/อาคารชุด ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการในกิจกรรมบริการ ด้านสาธารณูปโภค โดยการออกไปให้บริการในพื้นที่ต่างๆ นั้นอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนกิจกรรมบริการเฉพาะด้านที่ประชาชนเป็นผู้ไปติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงาน เทศบาลอยู่ในระดับดี สรุปประสิทธิภาพในการทำงานของเทศบาลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับพอใช้ ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยภูมิหลังของประชาชนได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ ยกเว้นปัจจัยด้านเพศ และประสิทธิภาพในการทำงานของเทศบาลนครสมุทรปราการ ขึ้นอยู่กับการให้บริการแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ซึ่งก็เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้จากผลการศึกษาคควรมีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการประชาชนที่มีระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุดได้แก่ การบริการด้านสาธารณูปโภคในกลุ่มงานโยธางานการป้องกันน้ำท่วม การก่อสร้างซ่อมแซมทางระบายน้ำโดยการสร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วม และประตูสำหรับเปิด-ปิดน้ำในลำคลองที่ไหลลงสู่น้ำเจ้าพระยา หรืออ่าวไทย ส่วนการบริการเฉพาะด้านในกลุ่มงานอนามัย งานการเปิดตลาดเช้าขายของในตลาด และอนุญาตหาบเร่และเร่ขาย ควรจัดหาสถานที่และเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้มากขึ้น นอกจากนี้ควรนำหลักธรรมาภิบาล (Good Governanc) มาปรับใช้ในการพัฒนางานและการให้บริการประชาชน การทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่รับผิดชอบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่องค์กรและความพึงพอใจของประชาชนใน ท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2553) ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการแต่ละด้านจะพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการอยู่ในระดับสูง 3 ด้าน เรียงลำดับสูงที่สุดจากด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการวิชาการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีระเบียบการขอรับด้านบริการที่ชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสมและระยะเวลาในการที่เหมาะสมอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พบว่า มีการให้บริการวิชาการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูงในทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ

การแต่งกายสุภาพเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ และข้อที่อยู่ในระดับสูงแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ วิชาการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับสูงทุกด้าน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ในการให้บริการ และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่ออยู่ในระดับสูงแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

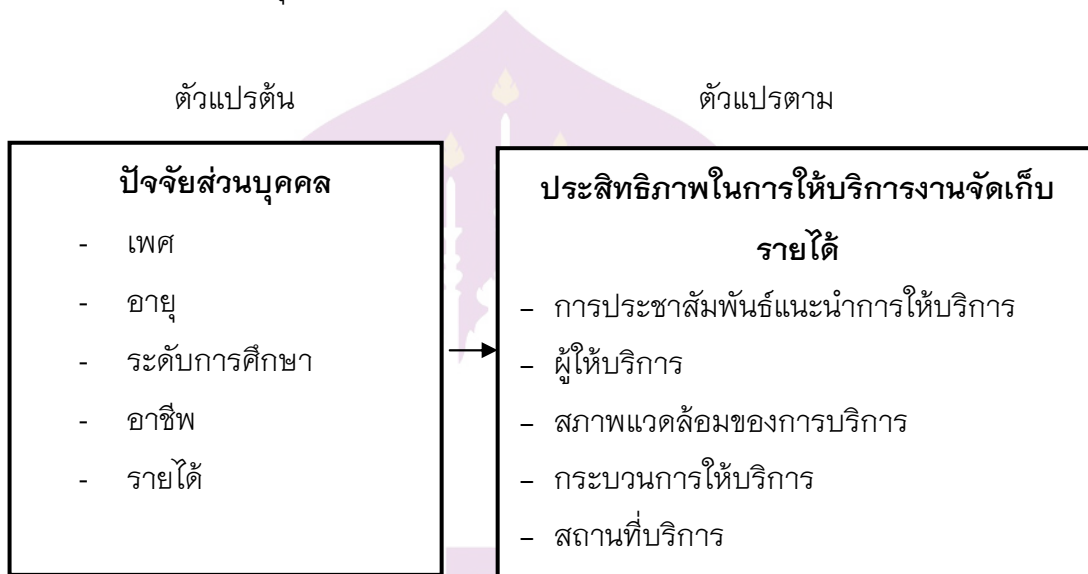
4. ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการ วิชาการด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่อยู่ในระดับสูง และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมประชาธิปไตย มีค่าเฉลี่ยและการจัดกิจกรรมด้านการป้องกันยาเสพติดอยู่ในระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

นักกรีซต์ วงษ์กาฬสินธุ์ (2545, หน้า 81-82) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า การได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการ ข้อมูลข่าวสาร ความเข้าใจในนโยบาย ปรัชญา หลักการ วัตถุประสงค์ ของกองทุนหมู่บ้าน ความคาดหวังในผลประโยชน์และการมีประสบการณ์ ด้านการบริหารจัดการ

ในเรื่องปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง พบว่า มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดแรงจูงใจ ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ไม่มีแผนการดำเนินงานประจำปี ทำให้ขาดเป้าหมายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน การจัดทำบัญชีและทะเบียนกองทุนมีความยุ่งยากซับซ้อน บัญชีไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สามารถตรวจสอบได้ ขาดการประชาสัมพันธ์และขาดการติดตาม ส่งเสริมสนับสนุน แก่สมาชิกที่กู้ยืมเงิน อีกทั้งคณะกรรมการกองทุนไม่มีสำนักงานกองทุนเป็นเอกเทศ ขาดการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกและไม่มีการทำงานในลักษณะเครือข่ายแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์งานและขาดการติดตาม

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้ศึกษา ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มาจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2552 (อ้างในจิรัชยา อินถึง, 2554 หน้า 14) โดยเขียนเป็นแผนภาพสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษา ดังนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- 3) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5) ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชากรผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแม่กา 18 หมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 2,492 คน (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2553 : งานจัดเก็บรายได้เทศบาลตำบลแม่กา)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จากจำนวนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลแม่กา 18 หมู่บ้าน ได้แก่ ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 402 คน ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 1,786 คน ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้าย จำนวน 304 คน รวมทั้งสิ้น 2,492 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane ณ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% แสดงคำนวณหากลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\text{สมการ} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ $N =$ จำนวนประชากร

$n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e =$ ความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ ร้อยละ 95% หรือ 0.05

แทนค่าตามสมการ ได้ดังนี้

$$n = \frac{2,492}{1+2,492 (0.05)^2} = \frac{2,492}{1+ 6.23}$$

$$n = 345$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ 345 คน

การคำนวณหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้มีหน้าที่ชำระภาษีแยกเป็นหมู่บ้าน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้มีหน้าที่ชำระภาษี (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านหม้อแกงทอง	120	17
2	บ้านห้วยเคียน	331	46
3	บ้านแม่กาหลวง	177	24
4	บ้านโทกหวาก	321	44
5	บ้านแม่ตำบุงโยง	102	14
6	บ้านแม่กาไร่	207	29
7	บ้านบัว	108	15
8	บ้านแม่ตำบุงโยง	94	13
9	บ้านแม่ตำบุงโยง	128	18
10	บ้านแม่กาท่าข้าม	44	6
11	บ้านแม่ตำบุงโยง	72	10
12	บ้านหัวทุ่ง	128	18
13	บ้านหนองแก้ว	114	16
14	บ้านแม่กานาไร่เดียว	8	1
15	บ้านเกษตรสุข	41	6
16	บ้านแม่กาห้วยเคียน	401	55
17	บ้านแม่กาโทกหวาก	72	10
18	บ้านแม่ตำน้อย	25	3
รวม		2,492	345

สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{n \times n_1}{N}$$

n_1 = ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้น

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

$$\begin{aligned} \text{ตัวอย่างแทนค่าขนาดตัวอย่างหมู่ที่ 1 บ้านหม้อแกงทอง} &= \frac{345 \times 120}{2,492} \\ &= 17 \text{ คน} \end{aligned}$$

ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สุ่มเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อหาประชากรผู้มีหน้าที่เสียภาษีเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคือ ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสัมภาษณ์โดยมีลักษณะคำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และ 2 เป็นแบบปลายปิด และส่วนที่ 3 เป็นแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เป็นการวัดระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ มีข้อความคำถาม 5 ด้าน ด้านละ 6 ข้อ จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข คำถาม 5 ด้าน ด้านละ 1 ข้อ จำนวน 5 ข้อ

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้าง ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาต้นคว้าด้วยตนเองตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน คือ 1. นายเสน่ห์ กันทะวัง ตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลแม่กา 2. สิบตำรวจโทเอกชัย รัตมี ตำแหน่งนักบริหารงานเทศบาลตำบลแม่กา 3. นางสาวกิ่งแก้ว วงศ์ประสิทธิ์ ตำแหน่งนักบริหารงานเทศบาลตำบลแม่กา ตรวจสอบความสอดคล้อง ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยใช้เทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา รวมทั้งแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คุณทรงคุณวุฒิแนะนำ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยผู้ศึกษาลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแม่กาโดยไม่ต้องระบุชื่อ-นามสกุล

2. เก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามบันทึกผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ

$$\text{สูตรการหาค่าร้อยละ} = \frac{n \times 100}{N}$$

n = จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อว่ามีความคิดเห็น

ว่ามีประสิทธิภาพระดับใด ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ ในแต่ละช่วงมีความห่างเท่า ๆ กันคือ 1 คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	5	คะแนน
มาก	หมายถึง	4	คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
น้อย	หมายถึง	2	คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	1	คะแนน

จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพมาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อย
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลจากค่าความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขแล้วนำมาสรุปแบบบรรยาย

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 – เดือนมีนาคม 2555

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาระสิทธิภาพของการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอมืออง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 345 คน และสามารถรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลสมบูรณ์และถูกต้องได้ จำนวน 345 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ แล้วนำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ดังแสดงตารางที่ 2 ถึงตารางที่ 6 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
ชาย	164	47.54
หญิง	181	52.46
รวม	345	100

ตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 52.46 และเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 47.54

ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	51	14.78
21-30 ปี	81	23.48
31-40 ปี	95	27.54
41-50 ปี	74	21.45
51-60 ปี	36	10.43
60 ปีขึ้นไป	8	2.32
รวม	345	100

ตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.54 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.45 อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.43 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.32

ตาราง 4 แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	103	29.86
ประถมศึกษา	50	14.49
มัธยมศึกษา	52	15.07
อนุปริญญา	66	19.13
ปริญญาตรี	66	19.13
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.32
รวม	345	100

ตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.86 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรี มีจำนวนและค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.13 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 52 คน

คิดเป็นร้อยละ 15.07 ระดับประถมศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.32

ตาราง 5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ	83	24.06
เกษตรกร	103	29.86
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	21.45
รับจ้างทั่วไป	32	9.28
แม่บ้าน	24	6.96
พนักงานเอกชน	29	8.41
รวม	345	100

ตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.86 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.06 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.45 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.28 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41 และอาชีพแม่บ้าน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.96

ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (N=345)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,001 บาท	129	37.39
3,001 – 8,000 บาท	77	22.32
8,001 – 13,000 บาท	83	24.06
13,001 – 18,000 บาท	29	8.41
18,001 – 23,000 บาท	13	3.77
มากกว่า 23,000 บาท	14	4.06
รวม	345	100

ตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิรายได้ต่ำกว่า 3,001 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.39 รองลงมามิรายได้ 8,001–13,000 จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.06 มิรายได้ 3,001–8,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.32 มิรายได้ 13,001–18,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41 มิรายได้มากกว่า 23,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.06 และมีรายได้ 18,001–23,000 บาท จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 3.77

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ประกอบด้วยประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ แนะนำการให้บริการ ด้านให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่บริการ ดังแสดงตามตารางที่ 7 ถึง ตารางที่ 12 ดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์ แนะนำการให้บริการ	(n=345)		แปลผล	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์	3.26	1.01	ปานกลาง	6
2. ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์	3.55	0.78	มาก	4
3. ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางเสียงตามสายในหมู่บ้าน	3.70	1.05	มาก	1
4. ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางสถานีวิทยุชุมชน	3.46	1.14	มาก	5
5. ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางแผ่นพับใบปลิวที่มีสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายที่สอดคล้องกับสถานที่	3.60	1.04	มาก	2
6. ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางเวทีประชาคมทุกหมู่บ้าน	3.57	0.97	มาก	3
รวม	3.52	0.74	มาก	

ตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางเสียงตามสายในหมู่บ้านได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.70$) รองลงมาคือ ข้อ 5 ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางแผ่นพับใบปลิว ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.60$) ข้อ 6. ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการงานจัดเก็บรายได้โดยมีประชาสัมพันธ์ผ่านทางเวทีประชาคมทุกหมู่บ้าน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.57$) ข้อ 2 ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ที่ตั้งไว้เด่นชัดและดึงดูดใจ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.55$) ข้อ 4 ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางสถานีวิทยุชุมชน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.46$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.26$)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	(n=345)		แปลผล	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น พุดจาสุภาพ อธิบายดี	3.98	0.87	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในการบริการ	3.95	1.00	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลาและพร้อมในการให้บริการ	3.77	0.85	มาก	5
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนรวมถึงคำแนะนำที่เข้าใจง่าย	3.92	0.80	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.93	0.84	มาก	3
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	3.95	0.82	มาก	2
รวม	3.92	0.63	มาก	

ตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านผู้ให้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อัจฉริยะดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.98$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อ คือข้อ 2 เจ้าหน้าที่มีเพียงพอในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันในการให้บริการ และข้อ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.95$) ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.93$) ข้อ 4 เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนรวมถึงคำแนะนำที่เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.92$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลาและมีความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.77$)



ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	(n=345)		แปลผล	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. มีป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสมสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก	3.84	0.87	มาก	3
2. มีความพร้อม ความทันสมัยของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ แผนที่ภาษี	3.83	0.92	มาก	4
3. จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น หาง่าย และมีหลายช่องในการให้บริการ	3.84	0.88	มาก	3
4. มีข้อมูลหรือตัวอย่างแบบฟอร์ม ให้ใช้บริการสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่าง ๆ	3.74	0.92	มาก	5
5. มีวัสดุอุปกรณ์แบบฟอร์มในการยื่นเสียภาษี ใบเสร็จรับเงิน โฉะกรอกแบบฟอร์ม ปากกา ฯลฯ มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.99	0.88	มาก	1
6. ความเพียงพอของสาธารณูปโภคและถูกสุขลักษณะต่อการให้บริการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	3.96	0.95	มาก	2
รวม	3.87	0.67	มาก	

ตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 5 มีวัสดุอุปกรณ์แบบฟอร์มในการยื่นเสียภาษี ใบเสร็จรับเงิน โฉะกรอกแบบฟอร์ม ปากกา มีเพียงพอต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย

($\bar{x}=3.99$) รองลงมาคือข้อ 6 ความเพียงพอของสาธารณูปโภคและถูกสุขลักษณะต่อการให้บริการ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.96$) ข้อ 1 มีป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์ บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสมสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและข้อ 3 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ง่ายและมีหลายช่อง ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.84$) ข้อ 2 มีความพร้อม ความทันสมัยของ ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ แผนที่ภาษี ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.83$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 มีข้อมูล หรือตัวอย่างแบบฟอร์ม ให้ผู้ใช้บริการสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.74$)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่ม ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	(n=345)		แปลผล	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. มีผังแสดงกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการและหลักฐานประกอบพิจารณา	3.58	0.93	มาก	6
2. จุดให้บริการไม่ซ้ำซ้อนเน้นการบริการ อย่างต่อเนื่องแบบจุดเดียวเสร็จ	3.80	0.78	มาก	4
3. ความรวดเร็วและถูกต้องในการติดต่อ งานการให้บริการทุกขั้นตอน	3.87	0.79	มาก	2
4. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการครบถ้วน	3.86	0.83	มาก	3
5. เปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถอุทธรณ์กรณี เกิดความไม่เป็นธรรมในการประเมินภาษี	3.78	0.87	มาก	5
6. การเปิดรับฟังความคิดเห็น เช่น กล้อง รับความคิดเห็น แบบสอบถาม	3.95	0.88	มาก	1
รวม	3.81	0.59	มาก	

ตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการให้บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไป

หาค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 6 การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถามเป็นต้น ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.95$) รองลงมาคือข้อ 3 ความรวดเร็ว และถูกต้องในการติดต่องานการให้บริการทุกขั้นตอน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.87$) ข้อ 4 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการครบถ้วนทุกกระบวนการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.86$) ข้อ 2 จุดให้บริการไม่ซ้ำซ้อน เน้นการบริการอย่างต่อเนื่องแบบจุดเดียวเสร็จ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.80$) ข้อ 5 เปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถอุทธรณ์กรณีเกิดความไม่เป็นธรรมในการประเมินภาษี ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.78$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 1 มีผังแสดงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและหลักฐานประกอบการพิจารณา ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.58$)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านสถานที่บริการ

ด้านสถานที่บริการ	(n=345)		แปลผล	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. การจัดตั้งสถานที่สะดวกสบายง่ายต่อการติดต่องานให้บริการ	3.97	0.77	มาก	3
2. อาคารสถานที่กว้างขวาง สะอาด มีระเบียบเรียบร้อย	3.97	0.83	มาก	3
3. มีสถานที่จอดรถในการบริการเพียงพอและสะดวก	3.91	0.87	มาก	4
4. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างที่เหมาะสม	4.01	0.82	มาก	2
5. ตัวอาคารสถานที่ในการให้บริการมั่นคงแข็งแรงและมีความปลอดภัย	4.14	0.91	มาก	1
6. มีระบบการป้องกันภัยภายในอาคารสร้างความมั่นใจให้กับผู้มาใช้บริการ	3.72	1.23	มาก	5
รวม	3.95	0.60	มาก	

ตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านสถานที่บริการซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 5 ตัวอาคารสถานที่ในการให้บริการ มีความมั่นคง แข็งแรง และมีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.14$) รองลงมาคือข้อ 4 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.01$) ข้อ 1 การจัดตั้งสถานที่สะดวกสบายง่ายต่อการติดต่องานเหมาะสำหรับงานให้บริการจัดเก็บรายได้และข้อ 2 อาคารสถานที่กว้างขวาง สะอาด มีระเบียบเรียบร้อยเหมาะสำหรับงานให้บริการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=3.97$) ข้อ 3 มีสถานที่จอดรถในการบริการเพียงพอและสะดวกเหมาะสำหรับงานให้บริการจัดเก็บรายได้ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.91$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 6 มีระบบการป้องกันภัยภายในอาคาร สร้างความมั่นใจและความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.72$)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ด้านสถานที่บริการ	(n=345)		แปลผล	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านการประชาสัมพันธ์และนำการให้บริการ	3.52	0.74	มาก	5
2. ด้านผู้ให้บริการ	3.92	0.63	มาก	2
3. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	3.87	0.67	มาก	3
4. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.81	0.59	มาก	4
5. ด้านสถานที่บริการ	3.95	0.60	มาก	1
รวม	3.81	0.54	มาก	

ตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.95$) รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.92$) ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.87$) ด้านกระบวนการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.81$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.52$)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบเปิดสำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ ด้านให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่บริการ ดังแสดงตามตารางที่ 13 ถึง ตารางที่ 17 ดังนี้

ตาราง 13 แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเตอร์เน็ตค้นหายากและข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	30	1. เร่งดำเนินการปรับปรุงวิธีการเข้าสู่ระบบอินเตอร์เน็ตให้ง่ายไม่ให้ซับซ้อนเพิ่มสีสันและรูปแบบ ขนาดของตัวหนังสือ ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม	18
2. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่ต่อเนื่องและไม่ครบทุกหมู่บ้าน	17	2. ควรมีการวางแผนการให้บริการ ข้อมูลประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี	12
3. ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ รูปแบบและขนาดของตัวหนังสืออ่านยาก รายละเอียดมากเกินไป	15	3. ควรทำป้ายประชาสัมพันธ์เป็นแบบหนังสือตัววิ่งตั้งอยู่ในเขตชุมชนหรือป้ายที่มีสีสันสะดุดตา ข้อความสั้นหรือเป็นคำขวัญที่อ่านแล้วติดปาก เช่นเดียวกับแผ่นพับ ใบปลิวปรับปรุงขนาดตัวหนังสืออ่านง่าย สั้นได้ใจความรายละเอียดครบถ้วน	9

ตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ โดยเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ แนะนำการให้บริการ คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตค้นหายากและข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน จำนวน 30 คน รองลงมาการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่ต่อเนื่องและไม่ครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 17 คน และป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ มีรูปแบบและขนาดของตัวหนังสืออ่านยาก รายละเอียดมากเกินไป จำนวน 15 คน

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ คือ เร่งดำเนินการปรับปรุงวิธีการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตให้ง่ายไม่ให้ซับซ้อน เพิ่มสีสันและรูปแบบ ขนาดของตัวหนังสือ ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 18 คน รองลงมา คือ ควรมีการวางแผนการให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี จำนวน 12 คน และควรทำป้ายประชาสัมพันธ์เป็นแบบหนังสือตัววิ่งตั้งอยู่ในเขตชุมชนหรือป้ายที่มีสีสันสะดุดตา ข้อความสั้นหรือเป็นคำขวัญที่อ่านแล้วติดปาก เช่นเดียวกับแผ่นพับ ใบปลิว ปรับปรุงขนาดตัวหนังสืออ่านง่าย สั้นได้ใจความรายละเอียดครบถ้วน จำนวน 9 คน

ตาราง 14 แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการผู้ให้บริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เพราะ ตอบคำถามข้อซักถามเข้าใจยากไม่ชัดเจน รวมถึงปฏิบัติงานช้า	22	1. ควรปรับปรุงเกี่ยวกับการเก็บค่าธรรมเนียม ตอบข้อซักถามด้วยคำพูดที่ฟังง่ายจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการ ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระเบียบให้แม่นยำและตัดสินใจแก้ไขปัญหาแทนกันได้	15
2. การแจ้งให้ชำระภาษีซ้ำซ้อน	17	2. ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งหนังสือแจ้งชำระหนี้	10

ตาราง 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ โดยเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้าน

ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาไม่เพราะ ตอบข้อซักถามเข้าใจยากไม่ชัดเจน ปฏิบัติงานซ้ำ จำนวน 22 คน และการแจ้งให้ชำระภาษีซ้ำซ้อน จำนวน 17 คน

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านผู้ให้บริการ คือ ควรปรับปรุงเกี่ยวกับการเก็บอากรมณ และความรู้สึก ตอบข้อซักถามด้วยคำพูดที่ฟังง่ายจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการ ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระเบียบให้แม่นยำและตัดสินใจแก้ไขปัญหาแทนกันได้ จำนวน 15 คน และควรมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนลงหนังสือแจ้งชำระหนี้ จำนวน 10 คน

ตาราง 15 แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. สาธารณูปโภคไม่พร้อมใช้และไม่ดูแลบำรุงรักษา เช่นห้องน้ำสกปรก มีกลิ่นเหม็น วัสดุอุปกรณ์ในห้องน้ำใช้ไม่ได้	20	1. ควรปรับปรุงให้ถูกสุขลักษณะ รักษาความสะอาด มีระบบน้ำทิ้ง มีห้องใช้สำหรับให้บริการสำหรับคนพิการและมีหลายแบบให้เลือกใช้แล้วแต่ความถนัด ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและมีเพียงพอ	16
2. วัสดุคอมพิวเตอร์ไม่อยู่ในสภาพใช้งานเมื่อเกิดเหตุไฟดับ	13	2. ตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์ให้มีความพร้อม เช่น เครื่องสำรองไฟและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สำหรับการปฏิบัติงานโดยเฉพาะโปรแกรมคำนวณภาษี รวมถึง การค้นหาข้อมูลของภาษีทุกประเภท	10
3. บ้ายบอกจุดให้บริการมีน้อยบอกจุดให้บริการไม่ชัดเจน หายากเนื่องจากบ้ายไม่มีความต่อเนื่อง	11	3. ควรมีบ้ายบอกจุดให้บริการหลาย ๆ บ้าย มีลูกศรแสดงให้เห็นและต่อเนื่อง มีสัญลักษณ์ในการให้บริการแตกต่างจากงานบริการด้านอื่น	9

ตาราง 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ โดยเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ คือ สาธารณูปโภคไม่พร้อมใช้และไม่ดูแลบำรุงรักษา เช่น ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่นเหม็น วัสดุอุปกรณ์ในห้องน้ำใช้ไม่ได้ จำนวน 20 คน รองลงมา คือ วัสดุคอมพิวเตอร์ไม่อยู่ในสภาพใช้งานเมื่อเกิดเหตุไฟดับ จำนวน 13 คน และป้ายบอกจุดให้บริการมีน้อยบอกจุดให้บริการไม่ชัดเจน หายาก เนื่องจากป้ายไม่มีความต่อเนื่อง จำนวน 11 คน

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ควรปรับปรุงสาธารณูปโภคให้ถูกสุขลักษณะ รักษาความสะอาด มีระบบน้ำทิ้ง มีห้องใช้สำหรับให้บริการสำหรับคนพิการและมีหลายแบบให้เลือกใช้แล้วแต่ความถนัด ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและมีเพียงพอ จำนวน 16 คน รองลงมา คือ ตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์ให้มีความพร้อม เช่น เครื่องสำรองไฟและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สำหรับการปฏิบัติงานโดยเฉพาะโปรแกรมคำนวณภาษี รวมถึงการค้นหาข้อมูลของภาษีทุกประเภท จำนวน 10 คน และควรมีป้ายบอกจุดให้บริการหลาย ๆ ป้าย มีลูกศรแสดงให้เห็นและต่อเนื่องกันหรือมีสัญลักษณ์ในการให้บริการที่แตกต่างจากงานบริการด้านอื่น จำนวน 9 คน

ตาราง 16 แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. การประเมินภาษีและการให้บริการไม่มีมาตรฐานในการให้บริการไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่พิจารณาตามความเป็นจริง	20	1. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการการให้บริการ ประเมินภาษีตามความเป็นจริงและมีความเป็นธรรมถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	12
2. เปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ไม่ได้นำปัญหาที่ได้มาแก้ไขอย่างจริงจัง	10	2. สรุปปัญหาที่ได้จากผู้ใช้บริการเข้าประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาและจัดงบประมาณสนับสนุน	6

ตาราง 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ โดยเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการคือ การประเมินภาษีและการให้บริการไม่มีมาตรฐานในการให้บริการไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่พิจารณาตามความเป็นจริง จำนวน 20 คน และเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ไม่ได้นำปัญหาที่ได้มาแก้ไขอย่างจริงจัง จำนวน 10 คน

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านกระบวนการให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการการให้บริการประเมินภาษีตามความเป็นจริงและมีความเป็นธรรมถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด จำนวน 12 คน และสรุปปัญหาที่ได้จากผู้ใช้บริการเข้าประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาและจัดงบประมาณสนับสนุน จำนวน 6 คน

ตาราง 17 แสดงความถี่ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านสถานที่บริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. สถานที่จอดรถไม่ได้จัดช่องไว้ให้บริการ ไม่มีระเบียบ ทำให้หาที่จอดรถยากและไม่มีความปลอดภัย	14	1. สถานที่จอดรถควรทำช่องให้รถจอดแยกที่จอดรถแต่ละประเภท มีป้ายบอกทางเข้าออกชัดเจน รวมถึงมีระบบป้องกันภายในและภายนอกอาคาร	14
2. อาคารสถานที่ที่แห้งแล้ง	5	2. ควรปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ทำงานและสองข้างทางให้ร่มรื่น	4

ตาราง 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ โดยเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้านสถานที่บริการ คือ สถานที่จอดรถไม่ได้จัดช่องไว้ให้บริการ ไม่มีระเบียบ ทำให้หาที่จอดรถยากและไม่มีความปลอดภัย จำนวน 14 คน และอาคารสถานที่ที่แห้งแล้ง จำนวน 5 ราย

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านสถานที่บริการ คือ สถานที่จอดรถควรทำช่องให้รถจอดแยกที่จอดรถแต่ละประเภท มีป้ายบอกทางเข้าออกชัดเจน รวมถึงมีระบบป้องกันภายในและภายนอกอาคาร จำนวน 14 คน และควรปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ทำงานและสองข้างทางให้ร่มรื่น จำนวน 4 คน

บทที่ 5

บทสรุป

จากการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาล ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการ ของงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 2) เพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพในการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาจากสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ, 2552 (อ้างในจิรัชยา อินถิง, 2554 หน้า 14) นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัด พะเยา มี 5 ด้าน คือ การประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสถานที่บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลแม่กา 18 หมู่บ้าน ได้แก่ ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 402 คน ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 1,786 คน ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้ายจำนวน 304 คน รวมทั้งสิ้น 2,492 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะเจาะจง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่ง ช่วงชั้นเฉพาะเจาะจง คือเลือกเฉพาะผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษี ป้ายเท่านั้น ให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก แบบสอบถาม ระหว่าง เดือน พฤศจิกายน 2554 ถึง เดือนธันวาคม 2554 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามในลักษณะปลายปิด สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ หาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ มีคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ เป็นแบบสอบถามในลักษณะ ปลายปิด สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีคำถาม 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข เป็นแบบสอบถามในลักษณะ ปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ หาค่าความถี่ มีคำถาม 5 ด้าน 5 ข้อ

วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการศึกษาตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ข้อค้นพบของการวิจัย ผู้ศึกษาได้สรุป และนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยซึ่งมีรายละเอียดปรากฏ 2 ประเด็น ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 52.46 และเป็นเพศชาย จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 47.54 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.54 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.45 อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.43 และมีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.32 ระดับการศึกษา อยู่ในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.86 อนุปริญญาและระดับปริญญาตรี มีจำนวนและค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.13 ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.07 ระดับประถมศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.49 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.32 ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.86 รองลงมาคืออาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.06 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.45 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.28 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41 และอาชีพแม่บ้าน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.96 มีรายได้ต่ำกว่า 3,001 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.39 รายได้ 8,001-13,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.06 มีรายได้ 3,001-8,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.32 มีรายได้ 13,001-18,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41 มีรายได้มากกว่า 23,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.06 และมีรายได้ 18,001-23,000 บาท จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 3.77

ประสิทธิภาพของการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือได้แก่ ด้านสถานที่บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.52$)

ผลการวิจัยแยกออกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้านมีดังต่อไปนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางเสียงตามสายในหมู่บ้านได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ และข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อัจฉริยะดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลาและมีความพร้อมในการให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 5 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีวัสดุอุปกรณ์แบบฟอร์มในการยื่นเสียภาษี ใบเสร็จรับเงิน โตะกรอกแบบฟอร์มปากกา มีเพียงพอต่อการให้บริการ และข้อที่ 4 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีข้อมูลหรือตัวอย่างแบบฟอร์มให้ผู้ใช้บริการสะดวกและง่ายต่อการใส่รายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 6 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความพึงคิดเห็น แบบสอบถาม

และข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีผังแสดงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและหลักฐานประกอบการพิจารณา

ด้านสถานที่บริการ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 5 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ อาคารสถานที่ในการให้บริการ มีความมั่นคง แข็งแรง และมีความปลอดภัย และข้อที่ 6 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบการป้องกันภัยภายในอาคารสร้างความมั่นใจและความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ

ผลสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้นำเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ดังนี้

ปัญหา

1. การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตค้นหายากและข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน
2. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่ต่อเนื่องและไม่ครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 17 คน
3. ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ใบปลิว มีรูปแบบและขนาดของตัวหนังสืออ่านยาก รายละเอียดมากเกินไป
4. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เพราะ และตอบข้อซักถามเข้าใจยากไม่ชัดเจน ปฏิบัติงานช้า
5. การแจ้งให้ชำระภาษีล่าช้า
6. สาธารณูปโภคไม่พร้อมใช้และไม่ดูแลบำรุงรักษา เช่น ห้องน้ำสกปรก มีกลิ่นเหม็น วัสดุอุปกรณ์ในห้องน้ำใช้ไม่ได้
7. วัสดุคอมพิวเตอร์ไม่อยู่ในสภาพใช้งานเมื่อเกิดเหตุไฟดับ
8. ป้ายบอกจุดให้บริการมีน้อยบอกจุดให้บริการไม่ชัดเจน หายากเนื่องจากป้ายไม่มีความต่อเนื่อง
9. การประเมินภาษีและการให้บริการไม่มีมาตรฐานในการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน หรือไม่พิจารณาตามความเป็นจริง
10. เปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ไม่ได้ นำปัญหาที่ได้มาแก้ไขอย่างจริงจัง
11. สถานที่จอดรถไม่ได้จัดช่องไว้ให้บริการ ไม่มีระเบียบ ทำให้หาที่จอดรถยากและไม่ค่อยมีความปลอดภัย
12. ภูมิทัศน์โดยรอบอาคารสถานที่แห้งแล้ง

แนวทางแก้ไข

1. เร่งดำเนินการปรับปรุงวิธีการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตให้ง่ายไม่ให้ซับซ้อน เพิ่มสีสันและรูปแบบ ขนาดของตัวหนังสือ ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้ารับการฝึกอบรม
2. ควรมีการวางแผนการให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี
3. ควรทำป้ายประชาสัมพันธ์เป็นแบบหนังสือตัววิ่งตั้งอยู่ในเขตชุมชนหรือป้ายที่มีสีสันสะดุดตา ข้อความสั้นหรือเป็นคำขวัญที่อ่านแล้วติดปาก เช่นเดียวกับแผ่นพับ ใบปลิวปรับปรุงขนาดตัวหนังสืออ่านง่าย สั้นได้ใจความรายละเอียดครบถ้วน
4. ควรปรับปรุงเกี่ยวกับการเก็บอารมณ์และความรู้สึก ตอบข้อซักถามด้วยคำพูดที่ฟังง่าย จัดลำดับความสำคัญของการให้บริการ ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระเบียบให้แม่นยำและตัดสินใจแก้ไขปัญหาแทนกันได้
5. ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งหนังสือแจ้งข้าราชการนี้ จำนวน 10 คน
6. ควรปรับปรุงสาธารณูปโภคให้ถูกสุขลักษณะ รักษาความสะอาด มีระบบน้ำทิ้ง มีห้องน้ำสำหรับให้บริการสำหรับคนพิการและมีหลายแบบให้เลือกใช้แล้วแต่ความถนัด ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานและมีเพียงพอ
7. ตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ให้มีความพร้อม เช่น เครื่องสำรองไฟและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะโปรแกรมคำนวณภาษี รวมถึงการค้นหาข้อมูลของภาษีทุกประเภท
8. ควรมีป้ายบอกจุดให้บริการหลาย ๆ ป้าย มีลูกศรแสดงให้เห็นและต่อเนื่องกันหรือมีสัญลักษณ์ในการให้บริการที่แตกต่างจากงานบริการด้านอื่น
9. ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการการให้บริการ ประเมินภาษีตามความเป็นจริง และมีความเป็นธรรมถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
10. สรุบบัญหาที่ได้จากผู้ใช้บริการเข้าประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาและจัดงบประมาณสนับสนุน
11. สถานที่จอดรถควรทำช่องให้รถจอด แยกที่จอดรถแต่ละประเภท มีป้ายบอกทางเข้าออกชัดเจน รวมถึงมีระบบป้องกันภายในและภายนอกอาคาร
12. ควรปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ทำงานและสองข้างทางให้ร่มรื่น

อภิปรายผลการศึกษา

จากการสรุปผลการ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลัง เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำ การให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการและ ด้านสถานที่บริการ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายผลได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่บริการ ซึ่งอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนหรือผู้รับบริการผ่านสื่อต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต สถานีวิทยุ เสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ เวทีประชาคมทุกหมู่บ้าน ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสปฏิบัติงานอย่าง เต็มที่ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ มีอัธยาศัยดี ไม่เลือกปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการบริการ มีป้ายและ แผนผังบอกจุดการให้บริการ มีสาธารณูปโภคที่ถูกต้องลักษณะ และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการ ทำงาน ทำให้งานประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีกระบวนการให้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อกฎหมายที่ทำให้การให้บริการและสถานที่ให้บริการมีบริเวณกว้างขวางตั้งอยู่ ติดถนนใหญ่ มีรถโดยสารประจำทางวิ่งผ่าน ง่าย อาคารถูกดีมีสภาพมั่นคงแข็งแรง ตัวอาคารโดดเด่น มีสีส้มเป็นเอกลักษณ์เป็นรูปเป็นนูน มีบรรยากาศที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชยา อินแดง (2553) ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานท้องถิ่นตำบลแม่กา มีระดับ ความคิดเห็นโดยรวมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก พบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร ด้านสถานที่ของงานทะเบียนราษฎร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดตั้ง สถานที่ ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎร สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ วิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการอยู่ในระดับมาก และไม่ สอดคล้องกับ ประจันต์ ธารศิริสิน (2553) ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการบริการประชาชน ของเทศบาลนคร สมุทรปราการ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา **โดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสถานที่บริการ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ด้านสถานที่บริการ

เนื่องจากว่าผู้บริหารเทศบาลตำบลแม่กา มองเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก โดยหาทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานอยู่ในย่านชุมชนเดินทางไปได้สะดวก มีอาคารสถานที่ที่กว้างขวางสะอาดถูกสุขลักษณะ มีระเบียบเรียบร้อย สถานที่จอดรถในการบริการเพียงพอและสะดวก สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างที่เหมาะสม อาคารมีความมั่นคงแข็งแรงและความปลอดภัย และมีระบบป้องกันภัยภายในอาคารสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจเกิดจากผู้ให้บริการหาสถานที่ได้ง่าย ทำให้เดินทางได้สะดวกและไม่เสียเวลา มีสถานที่ที่กว้างขวางไม่แออัดรวมถึงมีสถานที่จอดรถเพียงพอและปลอดภัย มีสถานที่สะอาด มีระเบียบ ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจและมีความเต็มใจที่จะชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชยา อินเถิง (2553) ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานท้องถิ่นตำบลแม่กา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ มีการจัดตั้งสถานที่หางายและสะดวกต่อการไปติดต่อรับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี กอวงษ์ (2251) ศึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านพัสดุสิ่งพิมพ์ของกลุ่มงานบริการพัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ สำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า สถานที่ให้บริการที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา **โดยรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการประชาสัมพันธ์และแนะนำการให้บริการ อภิปรายผลได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อต่าง ๆ หลายช่องทาง เพื่อให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง เช่น การให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ บ้ายประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายในหมู่บ้าน สถานีวิทยุชุมชน แผ่นพับใบปลิว และเวทีประชาคมทุกหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชยา อินเถิง (2553) ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักงานท้องถิ่นตำบลแม่กา พบว่า มีการประชาสัมพันธ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกักรัตน์ วงษ์กาฬสินธุ์ (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า กองทุนหมู่บ้านขาดการประชาสัมพันธ์งานและขาดการติดตามอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านแต่ละด้านเกี่ยวกับความคิดเห็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางเสียงตามสายในหมู่บ้านได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า ผู้มีหน้าที่เสียภาษีส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ที่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเสียงตามสายในหมู่บ้านได้ทันทีและต่อเนื่อง เพราะว่าผู้นำหมู่บ้านจะมีการประชาสัมพันธ์ในแต่ละเรื่องหลาย ๆ รอบให้กับคนในหมู่บ้านได้รับรู้และเข้าใจอย่างแท้จริง

ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า มีการให้บริการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องยังไม่มี ความรู้ความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่เป็นปัจจุบันและไม่ต่อเนื่อง ชับซ้อน ไม่สะดวก

2. ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ รายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีความตั้งใจในการทำงานและให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อย่างคุ้มค่าและเสียเวลาน้อยที่สุด

ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านผู้ให้บริการ ข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลาและมีความพร้อมในการให้บริการ อภิปรายผลได้ว่า หน้าที่ของผู้ให้บริการต้องปฏิบัติ

ตามกฎหมายระเบียบ ปฏิบัติด้วยความจริงใจและเตรียมความพร้อมในการทำงานและหมั่นตรวจสอบ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการให้บริการเสมอ

3. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ รายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 5 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีวัสดุอุปกรณ์แบบฟอร์มในการยื่นแบบเสียภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใต๊ะกรอกแบบฟอร์ม ปากกา มีเพียงพอต่อการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายผลได้ว่า การให้บริการงานจัดเก็บรายได้ต้องมีการเบิกและจ่ายวัสดุอุปกรณ์เป็นประจำ จึงต้องมีการจัดทำรายงานคุมวัสดุเสมอ

ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ข้อที่ 4 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีข้อมูลตัวอย่างแบบฟอร์มให้ผู้ใช้บริการสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อมูลต่าง ๆ อภิปรายผลได้ว่าเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ การจัดทำตัวอย่างแบบฟอร์มถือว่าเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน และต้องทำให้ผู้รับบริการอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย

4. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ รายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ 6 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า การรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการและนำข้อเสนอแนะที่ได้จากปัญหาและแนวทางแก้ไขไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตรงใจของผู้มารับบริการ

ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือมีแผนผังแสดงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและหลักฐานประกอบการพิจารณา อภิปรายผลได้ว่า การให้บริการงานจัดเก็บรายได้ จะต้องแสดงขั้นตอนกระบวนการทำงานพร้อมหลักฐาน ระยะเวลาแสดงไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจและเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่

5. ด้านสถานที่บริการ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ 5 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ อาคารสถานที่ในการให้บริการ มีความมั่นคง แข็งแรง และมีความปลอดภัย ที่เป็นเช่นนี้อธิบายผลได้ว่า มีความมั่นใจในการออกแบบก่อสร้างอาคารที่เน้นความแข็งแรง

ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านสถานที่บริการข้อที่ 6 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบการป้องกันภัยภายในอาคาร สร้างความมั่นใจและความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายผลได้ว่า มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบและตรวจสอบสภาพการใช้งานของวัสดุอุปกรณ์พร้อมใช้งาน และมีการติดตั้งสัญญาณเตือนภัย และสถานที่ไม่แออัด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ 2) ด้านผู้ให้บริการ 3) ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ 5) ด้านสถานที่บริการ เพื่อให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลแม่กา นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพ โดยสรุปข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้แต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ ควรมีการวางแผนประชาสัมพันธ์ให้มีความต่อเนื่องและมีการติดตามผล รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ควรพัฒนารูปแบบให้มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน และได้รับประโยชน์มากที่สุด

ด้านผู้ให้บริการ ควรปลูกฝังจิตสำนึกที่ดี อธิษาศัยดี ในการให้บริการต่อประชาชนหรือผู้มาติดต่องานให้ได้รับประโยชน์สูงสุด มีการบริหารจัดการการทำงานเป็นทีมรวมถึง ส่งเสริมเข้ารับการฝึกอบรมด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน อธิบายและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ควรตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ให้มีความพร้อม เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาที่จะเสียเปล่าไป และหมั่นตรวจสอบซ่อมแซม บำรุงรักษาสาธารณูปโภคให้ถูกสุขลักษณะ เพียงพอ และให้เหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อสร้างความประทับใจและเกิดความเต็มใจในการชำระภาษี

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ นำปัญหาที่ได้มาเข้าประชุมร่วมกับผู้นำ ผู้มาใช้บริการหรือตัวแทน หน่วยงานของรัฐและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อหารือและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ในการแก้ไขปัญหาแล้วนำไปปรับปรุงให้ผู้รับเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

ด้านสถานที่บริการ ควรมีวิธีการมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัยและดูแลทรัพย์สินของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบและมีความสะดวก ปรับปรุงภูมิทัศน์สองข้างทางรวมถึงรอบ ๆ อาคารสำนักงานด้วยพร้อมทั้งมีป้ายบอกชื่อเทศบาล เพื่อเป็นหน้าตาของสถานที่ทำงานให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับงานให้บริการ จัดเก็บรายได้ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามโครงการประกาศเกียรติคุณสำหรับผู้มาชำระภาษีเป็นรายแรกของปี โครงการหอพักน่าอยู่ หรือโครงการประกวดคำขวัญดีเด่น เพื่อให้ผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินเกิดความประทับใจและอยากมาใช้บริการอีก
2. ผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรมกระตุนและสร้างจิตสำนึกที่ดีและผู้มีหน้าที่ชำระภาษีจากทรัพย์สินที่ทำให้เกิดได้ เช่น โครงการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ระเบียบ กฎหมายที่ควรรู้อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
3. ผู้บริหารจะต้องเร่งดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดปี เช่น สถานีวิทยุ เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน เว็บไซต์และออกหน่วยเคลื่อนที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเป็นประจำ เกิดความผูกพันและมีสัมพันธ์ไมตรีที่ดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรสนับสนุนให้มีการศึกษางานวิจัย เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ในด้านอื่น ๆ ให้ครบทุกงานบริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย วางแผนแก้ไขและป้องกันปัญหาในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างสูงสุด

2. ควรสนับสนุนให้มีการศึกษางานวิจัย เรื่องปัจจัยส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

3. ควรสนับสนุนให้มีการศึกษางานวิจัย เรื่องแนวทางในการปลูกจิตสำนึกและส่งเสริมความรู้ให้กับประชาชนในงานเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

4. นำผลการศึกษาที่ได้พัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ เทคนิค วิธีการให้บริการ การสร้างทัศนคติและการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ถูกใจ ประทับใจ ทันท่วงทีและเหตุการณ์





ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา
เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอ
เมือง จังหวัดพะเยา ท่านสามารถเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับตัวของท่านมากที่สุด และคำตอบ
ทุกข้อไม่มีผิดหรือถูก แต่เป็นเพียงการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้
แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง
โดยคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีผลใด ๆ ต่อกิจกรรมปฏิบัติงานของท่านแต่
จะมีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งหน่วยงานจะได้นำไปวางแผนในการ
ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ต่อไปและขอขอบพระคุณ
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ในความอนุเคราะห์ของท่าน

จินเรศ สีสุหรัาย

นิสิตปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 21 ปี () 2. 21 - 30 ปี
 () 3. 31 - 40 ปี () 4. 41 - 50 ปี
 () 5. 51 - 60 ปี () 6. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา () 2. ประถมศึกษา
 () 3. มัธยมศึกษา () 4. อนุปริญญา
 () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ () 2. เกษตรกรรม
 () 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว () 4. รับจ้างทั่วไป
 () 5. แม่บ้าน () 6. พนักงานเอกชน

5. รายได้ต่อเดือน

1. () ต่ำกว่า 3,001 บาท 2. () 3,001 - 8,000 บาท
 3. () 8,001 - 13,000 บาท 4. () 13,001 - 18,000 บาท
 5. () 18,001 - 23,000 บาท 5. () มากกว่า 23,000 บาท

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่สอดคล้องกับ
ความเป็นจริงมากที่สุด

มากที่สุด	หมายถึง	5	คะแนน
มาก	หมายถึง	4	คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
น้อย	หมายถึง	2	คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	1	คะแนน

ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ					
1.1 ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล					
1.2 ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางป้ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล					
1.3 ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางเสียงตามสายในหมู่บ้าน					
1.4 ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางสถานีวิทยุ					
1.5 ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางแผ่นพับใบปลิว					
1.6 ประชาชนรับรู้ข่าวสารการให้บริการผ่านทางเวทีประชาคมทุกหมู่บ้าน					
2. ด้านผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ กระตือรือร้นในการทำงาน					

ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.5 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ					
2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ					
3.1 บ้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดการ ให้บริการที่ชัดเจนและเหมาะสมสามารถเข้าถึง บริการได้สะดวก					
3.2 มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน ทำให้ การทำงานคล่องตัวและถูกต้อง เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมแผนที่ภาษี					
3.3 จุดให้บริการมีหลายช่องทางในการให้บริการ และเข้าถึงได้ง่ายและเพียงพอ					
3.4 มีข้อมูลหรือตัวอย่างแบบฟอร์มให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความสะดวกและง่ายต่อการกรอกข้อมูล					
3.5 มีวัสดุอุปกรณ์แบบฟอร์ม ใบเสร็จรับเงิน ใต๊ะ แก้วน้ำ และอื่น ๆ ที่เพียงพอ					
3.6 ที่สาธารณูปโภคเพียงพอและถูกสุขลักษณะ เช่น ห้องน้ำ					

ประสิทธิผลการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านกระบวนการให้บริการ					
4.1 มีแผนผังแสดงขั้นตอน กระบวนการให้บริการ และหลักฐานประกอบในการยื่น					
4.2 การให้บริการไม่ซ้ำซ้อน เน้นการอย่างต่อเนื่อง บริการจุดเดียวเสร็จ					
4.3 การให้บริการรวดเร็วและถูกต้องและครบทุกขั้นตอน					
4.4 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการครบถ้วนทุกประการ					
4.5 เปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถอุทธรณ์กรณีเกิดความไม่เป็นธรรมในการประเมินภาษี					
4.6 เปิดรับฟังความคิดเห็นงานการให้บริการ เช่น จากแบบสอบถาม ทางอินเทอร์เน็ต					
5. สถานที่บริการ					
5.1 การจัดตั้งสถานที่สะดวกสบายต่อการติดต่องานเหมาะสำหรับงานให้บริการจัดเก็บรายได้					
5.2 อาคารกว้างขวาง สะอาด มีระเบียบเรียบร้อย					
5.3 มีสถานที่จอดรถในการบริการเพียงพอและเป็นระเบียบเหมาะสำหรับงานให้บริการจัดเก็บรายได้					
5.4 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก และถูกสุขลักษณะเหมาะสำหรับงานให้บริการจัดเก็บรายได้					

ประสิทธิผลการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.5 อาคารของสำนักงานมีความมั่นคงแข็งแรง และมีความปลอดภัย					
5.6 มีระบบป้องกันภัยและมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก สะดวก					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านผู้ให้บริการ

.....

.....

ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านกระบวนการให้บริการ.....

.....

.....

สถานที่บริการ.....

.....

.....

ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. นายเสน่ห์ กันทะวัง ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลแม่กา
สำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. ลิปตำรวจโทเอกชัย รัตมี ตำแหน่ง นักบริหารงานเทศบาล ระดับ 7
สำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
3. นางสาวกิ่งแก้ว วงศ์ประสิทธิ์ ตำแหน่ง นักบริหารงานคลัง ระดับ 7
สำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา



ภาคผนวก ค ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ชื่อเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง
จังหวัดพะเยา

ชื่อนักศึกษา จินเรศ สีสุหรัย นิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา

คะแนน 1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าแบบสอบถามนี้เหมาะสมกับเนื้อหาและ
สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

คะแนน 0 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนี้เหมาะสมกับเนื้อหาและ
สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

คะแนน -1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าแบบสอบถามนี้ไม่มีความเหมาะสมกับเนื้อหา
และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
14	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20	1	1	1	3	1	ใช้ได้
21	1	1	1	3	1	ใช้ได้
22	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24	1	1	1	3	1	ใช้ได้
25	1	1	1	3	1	ใช้ได้
26	1	1	1	3	1	ใช้ได้
27	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28	1	1	1	3	1	ใช้ได้
29	1	1	1	3	1	ใช้ได้
30	1	1	1	3	1	ใช้ได้
31	1	1	1	3	1	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33	1	1	1	3	1	ใช้ได้
34	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1	ใช้ได้



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยพะเยา
UNIVERSITY OF PHAYAO

บรรณานุกรม

- กนกักริชต์ วงษ์กาฬสินธุ์. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริการจัดการของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองเขตจังหวัดชัยภูมิ.** รายงานการวิจัยกรมการพัฒนาชุมชน.
- กิจจา ทองน้อม. (2554). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S สำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์.** สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2554, จาก http://www.edu.tsu.ac.th/edu2011/article_analysis/file/kitja1_51.pdf.
- จักรแก้ว นามเมืองและคณะ. (2554). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลแม่เปิม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.** มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา. จังหวัดพะเยา.
- จิรัชยา อินถิง. (2553). **ประสิทธิภาพในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, จังหวัดพะเยา.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณต์. (2541). **แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 1.เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารบุคคลภาครัฐ.นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- เทื่อน ทองแก้ว. (2552). **การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ.** สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2554 จาก <http://www.science.kmitl.ac.th/sciblog/?p=40>.
- ประจันต์ ธารศิริสิน. (2553). **ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ.** สืบค้นเมื่อ วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554, จาก <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1122544000047>.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากจะทำ)** กรุงเทพฯ:กราฟฟิค ฟอรัม(ไทยแลนด์).
- พรรณพิลาศ สมศรี. (2546). **การสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในจังหวัดจันทบุรี.** มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2553). **ประสิทธิภาพการให้บริการวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2550). สืบค้นเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2554

จาก <http://th.wikisource.org/wiki>.

วันชัย จันทน์พรและคณะ. (2553). **กฎหมายเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร**

ปกครองส่วนท้องถิ่น. กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย.

สมยศ นามีการ. (2554). **หลักประสิทธิภาพการให้บริการ.** สืบค้นเมื่อ วันที่ 22 กุมภาพันธ์

2554 จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=4555.0>.

สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะ**

กรณีกองการบินทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ รพ.ม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ

สัญญา สัญญาวิรัตน์. (2554). **ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ รวมบทความสังคมวิทยาและ**

มานุษยวิทยา กรุงเทพฯ : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา. (2553). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล**

ตำบลแม่กา พ.ศ. 2553-2557, งานวิเคราะห์นโยบายและแผนเทศบาลตำบลแม่กา

สำนักงานเทศบาลตำบลแม่กา.(2553). **งานพัฒนาจัดเก็บรายได้ของคลังเทศบาลตำบลแม่กา**

อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. ประจำปีงบประมาณ 2553.

สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง. (2554). **รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กร**

ปกครองส่วนท้องถิ่น. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

สุเทพ เอี่ยมคง.(2553). **การบริหารราชการแผ่นดิน.** สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2554,

จาก <http://thaipoliticsgovernment.org/wiki>.

เสน่ห์ จุ้ยโต.(2553). **องค์การทริปปี้ลเอช:ต้นแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ความ**

เป็นเลิศ.วารสาร ก.ธ.สัมพันธ์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน 2553-มิถุนายน 2553.

เสวี กอวงษ์.(2551). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านพัสดุสิ่งพิมพ์ของกลุ่มงาน**

บริการ พัสดุสิ่งพิมพ์และคลังสิ่งพิมพ์ สำนักงานพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภา

ผู้แทนราษฎร หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 3 รัฐสภา พ.ศ. 2551.

หัททกาญจน์ อุดุลกรเชตต์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ 10 บริการฉบับ**

จากใจ สพฐ. กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพะเยา เขต 1.

การศึกษาอิสระ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

อรรจน์ สีหะอำไพ.(2546). **เจตคติและความพึงพอใจในงานบริการ**. มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา.

อาทิตยา พรมปา.(2552). **การจัดการความรู้**. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2554,
จาก http://km.ru.ac.th/oasc/index.php?option=com_content&view=article&id=21&Itemid=19.

อุบลศรี หาญเจริญกิจ.(2543). **คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
เวียงป่าเป้า. เชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	นางจินเรศ สีสุหรัาย
วัน เดือน ปี เกิด	21 ตุลาคม 2515
ที่อยู่ปัจจุบัน	259 หมู่ที่ 9 ตำบลจำปาหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000 E-Mail chinnarate2515@hotmail.com
ที่ทำงาน	เทศบาลตำบลแม่กา ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000 โทรศัพท์ 0-5446-6605 ต่อ 24 , โทรสาร 0-5446-6606
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการเงินและบัญชี
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2551	นักวิชาการเงินและบัญชี เทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2547	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี องค์การบริหารส่วนตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	บธ.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ. 2537	ปวส. (บัญชี) โรงเรียนพณิชยการวิริยาลัยนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
พ.ศ. 2535	ปวช. (บัญชี) โรงเรียนพณิชยการวิริยาลัยนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์