

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานในการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
ของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

THE SATISFACTION OF PEOPLE TO OPERATION TAX AND LAND SERVICE, OF HINLEKFAI LOCAL
ADMINISTRATION, KUMEUNG DISTRICT BURIRAM PROVINCE

เยาวภา ซาติประเสริฐ^[1], ดร.กฤษณะ บูลัน^[2]

Yaowapa chatprasert, Kritsana Boolun

^[1] รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

Public Administration, Faculty of Political Science, Chalemkanchana University, Thailand

^[2] คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

Faculty of Political Science, Chalemkanchana University, Thailand, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ศึกษาเฉพาะประชาชนผู้เสียภาษี ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานในการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมีรายได้ 0-25,000 บาท ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีบุคลากรที่ทำมารยาทในการบริการ ด้านขั้นตอนของการให้บริการ ด้านความใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านการติดต่อขอรับบริการ และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านความเสมอภาคและความเพียงพอในการให้บริการ และพบว่าระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีผลอย่างมากต่อผู้รับบริการที่มาชำระภาษี เจ้าหน้าที่ต้องมีการบริการที่ดี ให้ความสนใจ ให้เกียรติ เป็นกันเอง และบริการด้วยความจริงใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้น เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ ควรที่จะทำการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถมีความจริงใจ ให้อำนาจกับบทบาทหน้าที่เพื่อจะได้ทำงานบริการให้มีคุณภาพ ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ เชื่อถือ เลื่อมใสศรัทธาในตัวเจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการบริการ และยินยอมมาชำระภาษีด้วยความเต็มใจมากขึ้นอีกด้วย

คำสำคัญ ความพึงพอใจของประชาชน, ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study were 1) to study the levels of satisfaction of the customer, 2) to compare the levels of satisfaction of the customer. The sample consisted of 120 customer in Hinlekfai Local Administration.

The instrument was questionnaire. The statistics used Were Frequency, percentage, mean, Standard deviation, t-test, F-test and Pearson correlation. The results of study were as follow : The most sample was female age 31-40 years old. The education level was lower secondary school and The incomes was 0-25,000 bath. The customer's satisfaction's in Hinlekkhai Local Administration. Kumeung district Buriram province, as a whole, was at the high level. When investigate in each issue found that service character, service step, carefulness honest service area in formation, and the lessest was equality service.

Key Word : satisfaction of customer, operation

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองในระบบประชาธิปไตย หากประเทศใดมีการปกครองท้องถิ่นอย่างมั่นคงแล้วย่อมจะทำให้การปกครองในระบบประชาธิปไตยของประเทศนั้นมั่นคงด้วย เพราะการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์โดยรวมของท้องถิ่นเอง การปกครองท้องถิ่นจึงเปรียบเสมือนสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยในทางปฏิบัติให้ประชาชนมีประสบการณ์ มีความรู้และความเข้าใจกลไกในการบริหารงานของการปกครองตนเองในระดับพื้นฐาน เพื่อให้พร้อมที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติ ซึ่งมีความยุ่งยากและสลับซับซ้อนมากกว่าหลายเท่า การปกครองท้องถิ่น (Local Self – Government) ซึ่งหมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจในการปกครองตนเองโดยอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย และต้องมีลักษณะอย่างน้อย 4 ประการ คือ 1) เป็นนิติบุคคล 2) ผู้บริหารหรือสมาชิกสภาท้องถิ่นได้รับเลือกตั้งจากประชาชนทั้งหมดหรือบางส่วน 3) มีรายได้และงบประมาณเป็นของตนเอง 4) มีอิสระในการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาแก่ประชาชนในด้านการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตย 2) เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง 3) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ 4) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

จากอำนาจหน้าที่ ตามกฎหมายและพระราชบัญญัติฉบับต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้เทศบาลมีอำนาจ และหน้าที่สามารถจัดเก็บภาษีเข้าเป็นรายได้ให้กับเทศบาลเป็นหลักไฟ จึงได้ดำเนินการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินเข้าเป็นรายได้ให้กับท้องถิ่น ซึ่งเป็นรายได้หลักที่สามารถจัดเก็บเองได้ ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรียนและที่ดิน พุทธศักราช 2475 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม สำหรับบุคลากรของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟเกี่ยวข้องกับ การจัดเก็บรายได้ประเภทนี้มีอยู่ 2 กลุ่ม คือผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานเก็บภาษี ซึ่งเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ ได้มีการแต่งตั้งบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน เพื่อนำรายได้เข้ามาพัฒนาท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามกฎหมายกำหนด นับเริ่มตั้งแต่ที่เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟได้รับโอนงานการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ในปีงบประมาณ 2539 โดยมีสถิติการจัดเก็บรายได้ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2539-2549 เพิ่มมากขึ้นมาโดยตลอด ผู้ศึกษาได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวว่าเป็นต้องมีการแก้ไขโดยด่วน เพราะหากเลยจะมีผลเสียหายต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน หรือหากเป็นจริงตามที่สมาชิกสภาเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟกล่าวอ้าง จะทำให้เกิดผลเสียหายต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟและบุคลากรคนอื่น ๆ เป็นอย่างยิ่ง จึงจำเป็นต้องศึกษาหาข้อมูลจากผู้ที่มีบริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดินเพราะเป็นผู้ที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้โดยตรงทุกปี เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ
2. เพื่อเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ แตกต่างกัน
2. ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ แตกต่างกัน
3. ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ แตกต่างกัน
4. ผู้มาใช้บริการที่มีระดับรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดชนิดเลือกตอบและแบบสัมภาษณ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีประชาชนที่ต้องเสียภาษีเงินได้ทั้งหมด 120 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่ต้องมีหน้าที่ยื่นเสียภาษีเงินได้ให้กับเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชาชน ผู้เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินในพื้นที่เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ รวมประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 คน ระยะเวลาระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2555 วันที่ 30 มิถุนายน 2555 ผู้ศึกษาได้ออกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากกลุ่มบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เชิงพรรณนา เพื่อหาค่าสถิติของระดับความพึง

พอใจ นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 อายุ 41-50 ปี จำนวน 29 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อายุ 51-60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และที่น้อยที่สุด คือมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ประถมศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และที่น้อยที่สุดคือไม่ได้ศึกษาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ด้านรายได้/เดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 0-25,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา รายได้ 25,001-50,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และ 50,001-100,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานในการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการมีบุคลากรที่มารยาทในการบริการ (\bar{X} = 4.24) ด้านขั้นตอนของการให้บริการ (\bar{X} = 4.20) ด้านความพอใจในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.18) ด้านอาคารสถานที่

ให้บริการ ด้านการติดต่อขอรับบริการ (\bar{X} = 4.16) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านความเสมอภาคและความเพียงพอในการให้บริการ (\bar{X} = 4.15) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ (\bar{X} = 4.37) รองลงมา บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ (\bar{X} = 4.31) ความสะอาด ปลอดภัย สวยงามในบริเวณสำนักงาน (\bar{X} = 4.22) และด้านที่น้อยที่สุดคือ มีผู้แสดงความความคิดเห็นของผู้มารับบริการ (\bar{X} = 4.02)

2.2 ด้านการติดต่อขอรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การติดต่อขอรับบริการสะดวกมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.31) รองลงมา เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการรับบริการมีความเหมาะสม (\bar{X} = 4.27) มีความชัดเจนในขั้นตอนในการติดต่องาน (\bar{X} = 4.08) และด้านที่น้อยที่สุดคือ มีเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องาน (\bar{X} = 3.97)

2.3 ด้านขั้นตอนของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการใช้ทรัพยากรในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (\bar{X} = 4.39) รองลงมา การให้บริการมีความถูกต้องในเอกสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ (\bar{X} = 4.28) การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ จนแล้วเสร็จสะดวกรวดเร็ว (\bar{X} = 4.25) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยาก (\bar{X} = 4.00)

2.4 ด้านความใส่ใจในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ การบริการเป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ (\bar{X} = 4.29) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใน

การปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.28) เจ้าหน้าที่มีความต่อเนื่องในการให้บริการ (\bar{X} = 4.25) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้นัดหมาย (\bar{X} = 4.04)

2.5 ด้านความเสมอภาคและความเพียงพอในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าจัดให้มีเลขลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างยุติธรรมตามลำดับการมาติดต่อ (\bar{X} = 4.25) รองลงมา ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับส่วนงานต่างๆ (\bar{X} = 4.24) มีการแจ้งข่าวสารใหม่ๆ จากทางราชการให้ท่านทราบ (\bar{X} = 4.15) และด้านที่น้อยที่สุดคือความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการบริการ (\bar{X} = 4.05)

2.6 ด้านการมีบุคลิกท่าทีมารยาทในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ราชการ (\bar{X} = 4.28) รองลงมา เมื่อมีการขัดแย้งเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่มีความพยายาม ทำความเข้าใจกับท่าน (\bar{X} = 4.26) การพูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพน้อมนวล อ่อนน้อมอ่อนโยน เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและมารยาทเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.23) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใสของเจ้าหน้าที่ต่อท่าน (\bar{X} = 4.18)

2.7 ด้านความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่บริการอย่างตรงไปตรงมา โปร่งใสและยุติธรรม (\bar{X} = 4.32) รองลงมา ท่านมักต้องเสียเงินพิเศษให้แก่เจ้าหน้าที่ หากต้องการให้เสร็จเร็ว (\bar{X} = 4.21) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน (\bar{X} = 4.11) และด้านที่น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีการใช้ตำแหน่งหน้าที่ของเงินพิเศษ เมื่อท่านขอลดหย่อนภาษี (\bar{X} = 4.07)

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาล ตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ	4.11	0.42	4.20	0.41	1.09	0.91
2. ด้านการติดต่อขอรับบริการ	4.12	0.66	4.19	0.62	0.63	0.51
3. ด้านขั้นตอนของการให้บริการ	4.23	0.38	4.17	0.45	0.69	0.19
4. ด้านความเข้าใจในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่	4.12	0.33	4.22	0.35	1.60	0.97
5. ด้านความเสมอภาคและความเพียงพอในการให้บริการ	4.18	0.52	4.13	0.55	0.50	0.80
6. ด้านการมีบุคลากรที่มารยาทในการบริการ	4.25	0.59	4.22	0.61	0.21	0.68
7. ด้านความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ	4.14	0.63	4.20	0.59	0.53	0.67
รวม	4.16	0.21	4.19	0.21		

โดยภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ประมวลคำตอบ แล้ววิเคราะห์ได้ดังนี้

3.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

3.1.1 ควรปรับปรุงศาลาที่พักให้กับผู้มาติดต่อ

3.1.2 ควรเพิ่มความสว่างให้กับอาคารผู้มาติดต่อ

3.1.3 ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถที่ไม่เป็นระเบียบ คับแคบ

3.1.4 ควรจะจัดทำผังตำแหน่ง รายละเอียดของหน่วยงานให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการมาติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ

3.1.5 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำและใช้เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

3.1.6 ควรปรับปรุงขั้นตอนและระบบงาน เตรียมข้อมูลให้พร้อมในการให้บริการ

3.1.7 ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

3.1.8 ควรให้เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสารและข้อมูลให้พร้อมเพื่อเตรียมให้บริการมิใช่ให้ผู้มาติดต่องานต้องรอคอยเป็นเวลานาน

3.1.9 ควรให้พนักงานคอยแนะนำผู้ให้บริการเกี่ยวกับแบบฟอร์มเอกสารของทางราชการให้มากกว่านี้ เพราะผู้ให้บริการไม่ค่อยเข้าใจในแบบของทางราชการเท่าใดนัก

3.1.10 การจัดส่งเอกสารให้กับผู้มีหน้าที่มาชำระภาษาคควรจัดส่งให้รวดเร็วกว่าเดิมและให้มีหลักฐานด้วยส่วนมากแล้วเอกสารจะไม่ถึงผู้มีหน้าที่เสียภาษี

3.1.11 ควรให้มีป้ายบอกช่องทางการให้บริการอย่างละเอียดกว่านี้

3.1.12 ขาดความสดชื่นควรสร้างบรรยากาศให้สดชื่นมากกว่านี้

3.1.13 ควรปรับปรุงการจัดโต๊ะทำงานให้เป็นระเบียบมากกว่านี้

3.1.14 ที่นั่งเขียนสำหรับผู้มาใช้บริการไม่สะดวก

3.1.15 ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้วยว่าเงินที่ประชาชนเสียภาษีมาได้นำไปใช้พัฒนาอะไรบ้าง

3.1.16 ควรมีการประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายของท้องถิ่นเป็นประจำด้วย

3.1.17 ควรจัดให้มีบัตรคิวลำดับการให้บริการก่อนหลังด้วย

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.1 เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความสนใจ เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเท่าที่ควร

3.2.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเป็นกันเอง และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

3.2.3 เจ้าหน้าที่ควรมีบุคลิกภาพ และมารยาทเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

3.2.4 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างตรงไปตรงมา โปร่งใส และยุติธรรม

3.2.5 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.2.6 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความจริงใจ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ

3.2.7 เจ้าหน้าที่ควรดูแลใส่ใจต่อผู้มาเสียภาษีมากกว่านี้เพราะเป็นคนเอาเงินมาให้

3.2.8 เวลาให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ควรไปสนใจแต่ในเรื่องส่วนตัวของพวกเขาตนเองละเรื่องการให้บริการไปต่อกินไปด้วยเป็นการไม่มีมารยาท ทำให้รู้สึกว่าคุณมาติดต่อขอรับบริการเป็นสิ่งที่สำคัญเลย และเป็นการไม่ให้เกิดติดต่อผู้มารับบริการอย่างยิ่ง

3.2.9 เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มารับบริการตามวัยและวิทยฐานะมากกว่านี้

3.2.10 เจ้าหน้าที่มีกริยาแข็งกระด้าง ไม่มีความอ่อนน้อมถ่อมตนเหมือนเป็นเจ้านายคน

3.2.11 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการต่อทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่ควรเลือกปฏิบัติ อย่างวางอำนาจ

3.2.12 เจ้าหน้าที่ควรพูดจาอย่างไพเราะ ไม่ใช่พูดจาแบบมะนาวไม่มีน้ำ

3.2.13 เจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดจาข่มขู่ประชาชนหรือพูดจากระโชกโฮกฮาก

3.2.14 เจ้าหน้าที่ยังขาดการมีหัวใจเป็นนักบริการที่ดี ไม่ควรเย่อหยิ่ง ควรให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ

การอภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานในการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมีรายได้

0-25,000 บาท ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีบุคลิกท่าทีมารยาทในการบริการ ด้านขั้นตอนของการให้บริการ ด้านความใจใส่ในงานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านการติดต่อขอรับบริการ และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านความเสมอภาคและความเพียงพอในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรีพร วีรหงส์ (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชันซึ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนเจตคติปัจจัยของความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตตลิ่งชัน ซึ่งเป็นเขตชั้นนอกของกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในกิจกรรมให้บริการของเขตชั้นนอกของด้านสาธารณูปโภคสูงกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 72.3 ต่อ 25.2 นอกนั้นเป็นผู้ไม่ออกความเห็นและในงานบริการด้านสาธารณูปโภค 4 งาน พบว่าได้รับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน คือ ทั้งงานปกครอง งานรักษาพยาบาล งานโยธา งานอนามัย คิดเป็นร้อยละ 71.00, 72.30 และ 36.80 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในการรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุจดาว ทันสมัย (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยเช็คของกรมสรรพากร : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรจังหวัดชลบุรี พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น ตามประเภทอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจตามสถานะภาพส่วนบุคคล พบว่าสถานะภาพอื่น ๆ อยู่ในระดับน้อย เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า

ประเภทอาชีพรับจ้างทั่วไปกับอาชีพอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน ด้านความเร็วทันต่อเวลาด้านการพัฒนาการให้บริการและอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจกับอาชีพอื่น ๆ มีความแตกต่างกันด้านพัฒนาการการให้บริการ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ระดับ มากกว่า 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท กับรายได้ น้อยกว่า 2,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก และสถานะภาพส่วนบุคคล โสด สมรส หย่า/หม้าย กับสถานะภาพอื่น ๆ มีความแตกต่างกับด้านความยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. อาคารสถานที่ มีความพึงพอใจของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการรองลงมาบริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ ความสะอาดปลอดภัยสวยงามในบริเวณสำนักงานระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากและควรปรับปรุงคือมีตู้รับความคิดเห็นและการจัดน้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์และข่าวสารให้มีประสิทธิภาพส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

2. การติดต่อขอรับบริการ การติดต่อขอรับบริการสะดวกมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการรับบริการมีความเหมาะสมและมีเอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่องานความชัดเจนในขั้นตอนในการติดต่องานยังไม่ค่อยชัดเจนเท่าที่ควร ควรให้มีการอบรมสัมมนา เรื่องบทบาทและหน้าที่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ให้มีความพร้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ขั้นตอนในการให้บริการ ยังมีความยุ่งยากควรมีการนิเทศ กำกับ ติดตามผลงานของบุคลากร อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความเอาใจใส่งานหน้าที่บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นน้อยในการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้นัดหมาย เจ้าหน้าที่ควรมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

5. ความเสมอภาคและความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ มีการจัดการผู้รับบริการสามารถ

ติดต่อสื่อสารกับส่วนต่างๆ มีการรับแจ้งข่าวสารใหม่ๆ จากทางราชการให้ทราบได้ดี สามารถเข้าพบนายกเทศมนตรี ตลอดเวลาและสามารถแก้ปัญหาได้ควรดำเนินการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไปเรื่อยๆ

6. การมีบุคลิกท่าทีมีมารยาทในการบริหาร เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงบุคลิกภาพและมารยาทให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับสถานที่ราชการให้มากยิ่งขึ้นให้เหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมาโปร่งใสและยุติธรรม ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากองค์กรควรจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและมอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเป็นแรงจูงใจแก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาพื้นที่อื่นหรือในจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายขึ้น

2. ควรจะมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการของเทศบาลหินเหล็กไฟกับเทศบาลอื่น ๆ ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ควรมีการศึกษาสภาวะความพร้อมในการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับความเห็นของผู้มารับบริการในแต่ละหน่วยงานของเทศบาลด้วย

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่านหลายฝ่าย ที่ให้คำปรึกษาแนะแนวทางการศึกษาค้นคว้า และให้กำลังใจให้ความอุปถัมภ์ด้วยดีเสมอมา ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร. กฤษณะ บุหลัน อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา ที่ได้รับเป็นที่ปรึกษา คอยชี้แนะให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบข้อบกพร่องชี้แนะแนวทางเป็นขั้นตอน ตลอดจนแก้ไขเพิ่มเติมและชี้แนวทางในการปรับปรุงเอกสารให้

สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร.อภิชา พรเจริญกิจกุล
ที่ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง
ต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ขอขอบพระคุณ คุณพลวัฒน์
การุณภาสกร นักส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นชำนาญ
การ สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด
บุรีรัมย์ ที่ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไข
ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ขอขอบพระคุณ
คณาจารย์และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา ที่ได้กรุณา
จัดหาเอกสารและเพิ่มพูนความรู้ในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้
ให้ครบสมบูรณ์ถูกต้องตามหลักวิชาการ

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.

(2547). ระบบบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลก่อน
เข้าสู่ระบบการบันทึกบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์.

กรุงเทพฯ : [ม.ป.พ.].

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2539). จิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่
1- 7, พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.

จิรพร วีระหงส์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
ระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร :
ศึกษากรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน. วิทยานิพนธ์ ศิลปศา
สตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.

ชะลอ ยศสมบัติ. (2540). การพัฒนารายได้ของท้องถิ่น :
ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีโรงเรือนและที่ดินตาม

พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475. นิ
ติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดุษฎี ทันสมัย. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการคืนเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วย
เช็ค ของกรมสรรพากร : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากร
จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
สร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่
ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขต
กรุงเทพมหานคร. บริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรุณพร บุญสมบัติ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษีในเขตพัฒนา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ 1.
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศศิธร พูลสุข. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ
ระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร.
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนบริหาร
ศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมิต สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.
กรุงเทพฯ : สายธาร