

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ที่ได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติเทศบาล 2496 รวมทั้งฉบับแก้ไขเพิ่มเติม กฎหมายนี้บัญญัติให้เทศบาลเป็น ทบวงการเมือง มีฐานะเป็นนิติบุคคล สามารถทำนิติกรรมสัญญาได้ตามที่กฎหมายกำหนด องค์กรเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ โดยมีเท่ากับกฎหมาย ที่กำหนดและมาจากการเลือกตั้ง ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลนั้น นอกจากนี้ เทศบาลยังแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร (วิรัช วิรัช นิภาวรรณ. 2548 : 142) อำนาจหน้าที่ ของเทศบาลมีเฉพาะเท่าที่กฎหมายกำหนด เช่น อำนาจ หน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ที่สำคัญคือ การรักษาความสงบ เรียบร้อยของประชาชน การบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ การรักษาความสะอาดของถนน และ ที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคติดต่อ การบำรุงรักษา ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น และในส่วนของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 16 ได้กำหนดให้เทศบาล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบให้บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน เป็นต้นว่า การจัดแผนการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคม สงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริม ประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนการส่งเสริมการมี ส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

ปัจจุบันสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีที่มีการ พัฒนาตลอดเวลา ทำให้การเปลี่ยนแปลงในทุกด้านเป็น ไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ภาระหน้าที่ ของเทศบาลมีเพิ่มมากขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การลงทุนเพื่อดำเนินการตาม ภาระหน้าที่ เช่น การบำบัดน้ำเสีย การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การจราจร การอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น ล้วนแต่จะต้องใช้เงินเป็นจำนวนมาก ในการ ก่อสร้างและบริหารจัดการ การจัดหาเงิน โดยวิธีอื่น เช่น การขอรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และ

การขอเพิ่มส่วนแบ่งของภาษีจัดสรร การปรับปรุงฐานภาษีหรือการขยายฐานภาษี ต้องใช้ระยะเวลา นาน อีกทั้งมักได้รับการคัดค้านจากประชาชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา หรือแม้แต่เทศบาลเอง ก็ต้องต่อสู้กัน เพื่อให้ได้มาซึ่งสัดส่วนการจัดสรรภาษี และเงินอุดหนุน จำนวนมาก ๆ ถึงแม้รัฐบาลจะให้การส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก โดยกำหนดให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของรายได้ที่รัฐจัดเก็บได้ และกำหนดเป้าหมายให้รัฐจัดสรรรายได้ให้ท้องถิ่น ภายในปี พ.ศ.2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ในขณะที่ข้อเท็จจริง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับจัดสรรจากรัฐในปี พ.ศ.2549 เพียงร้อยละ 24 เท่านั้น การพึ่งพารายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง จึงเป็นสิ่งแรกที่ทุกท้องถิ่นพึงพิจารณาเพื่อหารายได้ให้เพียงพอต่อกำค่าใช้จ่าย การดำเนินการต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ ทั้งในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม จนถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 จำเป็นอย่างยิ่งที่เทศบาลจะต้องมีรายได้เพียงพอที่จะใช้ในการบริหารจัดการ ในขณะที่สถานการณ์คลังของเทศบาลทั่วประเทศโดยรวม ต้องประสบกับปัญหาการมีรายได้ไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้จ่ายเพื่อให้บริการสาธารณะ และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากต้นทุนของการดำเนินงานในปัจจุบันได้ผันแปรไปตามภาวะเศรษฐกิจโลก และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของรายได้จริงของเทศบาล ตาม พระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลอาจมีรายได้ 9 ประเภท คือ ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล รายได้จากการสาธารณูปโภค และเทศพาณิชย์ พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ เงินกู้ จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ เงินอุดหนุนและจากรัฐบาล หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด เงิน และทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้ และรายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

ตามพระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 และ โครงสร้างรายได้ตามวิธีการงบประมาณของเทศบาล สามารถจำแนกรายได้ ออกเป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 รายได้ ประกอบด้วย หมวดภาษีอากร หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต หมวดรายได้จากทรัพย์สิน หมวดรายได้จากการสาธารณูปโภค และเทศพาณิชย์

หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด และหมวดเงินอุดหนุน

ประเภทที่ 2 เงินได้อื่น ประกอบด้วย เงินกู้ และ เงินที่จ่ายขาดจากเงินสะสม จากแหล่งที่มาของรายได้ทั้งหมด พบว่ารายได้กว่าร้อยละ 60 ของเทศบาลจะมาจาก หมวดภาษีอากร อีกร้อยละ 40 จะมาจากค่าธรรมเนียมใบอนุญาต รายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภค เทศพาณิชย์ และอื่น ๆ สำหรับรายได้หมวดภาษีอากรซึ่งเป็นรายได้หลักของ เทศบาลมีวิธีการจัดเก็บได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ภาษีอากรที่เทศบาลจัดเก็บเอง (Local levied tax) เป็นภาษีที่เทศบาล จัดเก็บเองตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุง ท้องที่ ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์ เป็นต้น จำนวนที่เก็บได้คิดเป็นร้อยละ 30 ของรายได้ ทั้งหมด

กลุ่มที่ 2 ภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บเพิ่มให้ (Surcharge tax) คือภาษีที่รัฐบาลเป็นผู้ จัดเก็บให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ ในอัตราร้อยละ 10 ของค่าภาษีรัฐบาลจัดเก็บเอง แล้วจึงมอบ ให้กับท้องถิ่นโดยการจัดสรรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มและธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ค่าภาคหลวงแร่ และ ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นต้น จำนวนที่ได้รับจริงคิดเป็นร้อยละประมาณ 70 ของรายได้ทั้งหมด

สำหรับสถิติการคลังของเทศบาลตำบลพุทไธสง เทศบาลตำบลพุทไธสง มีรายได้ ในปีงบประมาณ 2551 ทั้งสิ้น 37,030,747.21 บาท แยกเป็น หมวดภาษีอากร 786,444.90 บาท หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต 322,067.00 บาท หมวดรายได้จากทรัพย์สิน 1,250,472.42 บาท หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด 203,242.48 บาท หมวดภาษีจัดสรร (รายได้ที่รัฐบาล เก็บแล้วจัดสรรให้) 11,801,293.39 บาท หมวดเงินอุดหนุน(รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้ 22,379,443.82 บาท เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ 10,000 บาท ในส่วนรายจ่ายจริง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เทศบาลตำบลพุทไธสง มีรายจ่ายรวมทั้งสิ้น 35,018,691.89 บาท แยกเป็นรายจ่าย จากงบกลาง 1,323,894.15 บาท หมวดค่าเงินเดือนและค่าจ้างประจำ 4,718,434.00 บาท หมวดค่าจ้างชั่วคราว 2,251,104.00 บาท หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ 13,009,616.45 บาท หมวดค่าสาธารณูปโภค 477,923.26 บาท หมวดเงินอุดหนุน 5,248,729.53 บาท หมวด ค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง 7,988,990 บาท รายได้สูงกว่ารายจ่าย 2,012,055.32 บาท (เทศบาลตำบลพุทไธสง. 2552 : 13-14)

จากสถิติตัวเลขข้างต้น จะเห็นว่าเทศบาลตำบลพุดซา มีภาระค่าใช้จ่ายมาก รายได้เมื่อหักรายจ่ายแล้วคงเหลือ 2,012,055.32 บาท เงินจำนวนดังกล่าวไม่เพียงพอต่อการพัฒนาท้องถิ่น ตกเป็นเงินสะสม และหากจะใช้จ่ายเงินสะสมเพื่อก่อสร้างสาธารณูปการ ซึ่งเป็นรายจ่ายหมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ต้องเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ข้อ 89 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจใช้จ่ายเงินสะสมได้ โดยได้รับอนุมัติจากสภาท้องถิ่นภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2553 : เว็บไซต์)

ข้อ 1 ให้กระทำได้เฉพาะกิจการซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกี่ยวกับด้านการบริการชุมชนและสังคม หรือกิจการที่เป็นการเพิ่มพูนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกิจการที่จัดทำเพื่อบำบัดความเดือดร้อนของประชาชน ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ 2 ได้ส่งเงินสมทบกองทุนส่งเสริมกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทตามระเบียบแล้ว

ข้อ 3 เมื่อได้รับอนุมัติให้ใช้จ่ายเงินสะสมแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการก่อกำหนดให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินหนึ่งปีถัดไป หากไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดให้การใช้เงินสะสมนั้นเป็นอันพับไป ทั้งนี้ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มียอดเงินสะสมคงเหลือเพียงพอที่จะจ่ายค่าใช้จ่ายประจำและกรณีฉุกเฉินที่มีสาธารณภัยเกิดขึ้น โดยการใช้เงินสะสมให้คำนึงถึงฐานะการคลัง และเสถียรภาพในระยะยาว

เมื่อพิจารณาจากสถิติตัวเลขรายได้และรายจ่าย รวมทั้งเงื่อนไขในการใช้จ่ายเงินสะสมข้างต้นแล้ว เทศบาลตำบลพุดซา หากไม่ได้รับการอุดหนุนจากรัฐบาล อาศัยเพียงรายได้ที่จัดเก็บเองคงไม่เพียงพอในการพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลยังคงพึ่งพิงรายได้จากรัฐบาลที่จัดสรรให้อยู่อย่างมาก การปรับสถานภาพทางการคลังท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นและเร่งด่วน งานด้านบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญด้านหนึ่งที่ทำให้เทศบาลสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น เทศบาลตำบลพุดซา ได้เห็นถึงความสำคัญในการให้บริการด้านการคลัง โดยเฉพาะด้านการจัดเก็บภาษี โดยเร่งรัดจัดเก็บและพัฒนารายได้ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดเก็บได้อย่างครบถ้วน ทัวถึง และเป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดซา

อำเภอพุทธไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการจัดทำแผนการจัดเก็บรายได้และแผนปฏิบัติการของงานจัดเก็บรายได้ตลอดปี มุ่งเน้นการปรับปรุงการบริการในการจัดเก็บภาษีและทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลภาษีที่ต้องชำระ เช่น จัดการด้านการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุกระจายเสียง เสียงตามสาย การแจกแผ่นพับ การปิดประกาศ ณ สำนักงานเทศบาล เป็นต้น

การปฏิบัติข้างต้นนำไปสู่การให้บริการของเทศบาล ซึ่งต้องมีกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อนยุ่งยาก การบริการต้องมีความเหมาะสม มีความชัดเจน ในขั้นตอนของการรับบริการในงานด้านต่าง ๆ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ ต้องเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดจนสามารถให้คำแนะนำชี้แจงข้อสงสัยแก่ผู้รับบริการ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีกับเทศบาลต่อไป ดังนั้นเพื่อให้การบริการของเทศบาลสามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน โดยประชาชนสามารถตรวจสอบได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกในเรื่องของงานบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น ซึ่งมีแนวทางดำเนินการดังนี้ (ขวัญตา อริยพิทยากรณ์. 2550 : 4)

1. จัดระบบบริการความรู้แก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนได้รับรู้ การบริการของรัฐและของหน่วยงาน
2. เปิดช่องทางให้ประชาชนมีทางเลือกใช้บริการ ได้หลายทาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดระบบการให้บริการประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ารับบริการ ได้หลายทาง ทั้งนี้แล้วแต่ประชาชนจะเห็นวิธีใดที่เหมาะสม และสะดวกกับตนเอง ซึ่งอาจเลือกใช้ได้
3. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่า จะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้
4. จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการ ตามลำดับขั้นตอน มีป้ายบอกชื่อสถานที่ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอ และตัวอย่าง

การกรอกแบบฟอร์ม มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการเพียงพอ จัดเตรียมวัสดุสำนักงาน เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกแบบฟอร์ม มีบริการหนังสือ หรือแผ่นพับให้อ่านขณะนั่งรอ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไซสง อำเภอพุดไซสง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะทำให้เทศบาลตำบลพุดไซสง มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มมากขึ้นและเพียงพอสำหรับการพัฒนาเพื่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไซสง อำเภอพุดไซสง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไซสง อำเภอพุดไซสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศ และรายได้ แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไซสง อำเภอพุดไซสง จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไซสง อำเภอพุดไซสง จังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุดไซสง อำเภอพุดไซสง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ต้องชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ให้แก่เทศบาลตำบลพุดไซสง อำเภอพุดไซสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 356 คน (เทศบาลตำบลพุดไซสง. 2552 : 12)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่ต้องชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ ให้แก่เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 189 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727)

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือระหว่างเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2554

3. พื้นที่ของการศึกษา

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

4.1.1 เพศ

4.1.2 รายได้

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน ได้แก่

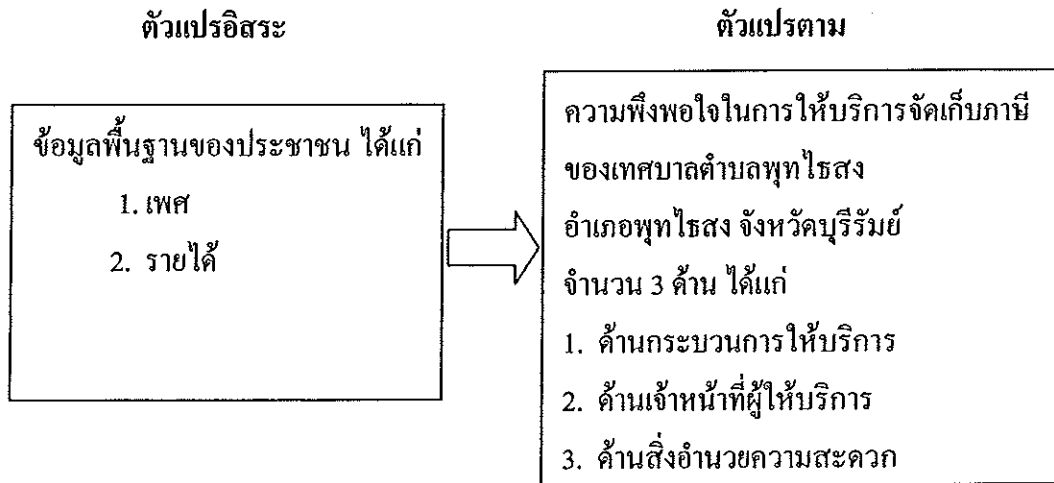
4.2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานศึกษาที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากลับคือ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างในด้าน เพศ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพทุทไธสง อำเภอพทุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี หมายถึง การที่ประชาชนที่ต้องชำระภาษีแก่เทศบาลตำบลพทุทไธสง อำเภอพทุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความรู้สึกที่ดีประทับใจในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บภาษี ซึ่งแต่ละด้านมีความหมาย ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ แบบฟอร์มง่ายต่อการกรอก ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน งานที่มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี การบริการในการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง การจัดเก็บภาษีมี่ความเป็นธรรม การจัดเก็บภาษีมี่ความโปร่งใส และความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ในการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีหน้าตายิ้มแย้มมีอัธยาศัยที่ดี เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะอ่อนหวาน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์ม เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม มีความสุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยของระบบการให้บริการ และความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการแผนกนี้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอคอย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คุณภาพ ความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ การจัดสถานที่ อุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ความชัดเจนเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคารที่ทำการ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีการถ่ายเทอากาศดี ไม่ร้อนอบอ้าว หนังสืออ่านเล่นให้อ่านในขณะรอรับบริการ มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ และการนำคอมพิวเตอร์มาเป็นเครื่องมือสำหรับการให้บริการ ภาษี หมายถึง ภาษีที่เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้บริการจัดเก็บตามที่กฎหมายบัญญัติที่ประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาสามารถจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้ประชาชนผู้ชำระภาษีเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอาจใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดเก็บภาษีของเทศบาลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป