

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ภารกิจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐคือ การเข้าถึงการให้บริการแก่ประชาชน การพัฒนาการบริการแก่ประชาชน ส่วนใหญ่การบริการของรัฐยังมีคุณภาพไม่ดีพอขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากกฎระเบียบและขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พฤติกรรมของผู้ให้บริการมีความไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ ทรัพยากรมีไม่เพียงพอขาดความทันสมัย ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อได้ดี

ปัจจัย ที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของการบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย (สุขสันต์ อินทชัย. 2547 : 34) ได้แก่ 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการนั้นคือ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์หน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาการยื่นหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน 2) การตอบสนอง (Responsiveness) ต่อความต้องการและการตอบสนอง ความรู้สึกของผู้รับบริการ หดหู่ อยากได้ยื่น ได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์ โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน 3) มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competences) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้อจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะ โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์ 4) การเข้าถึงได้ง่าย (Access) การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจพร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง 5) ความสุภาพ (Courtesy) และเคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่มีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดจราจรก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน 6) ความสามารถ (Communication) ในการสื่อความสัมพันธ์กับผู้รับบริการทำให้ประชาชนทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบ 7) ความเชื่อถือได้ (Credibility) ความเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้ 8) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกันหรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลไกล่เกลี่ย

9) ความเข้าใจ (Customer Understanding) ประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์ และพยาบาลตามโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น 10) ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ราชการที่ให้บริการต้องสว่างม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

เทศบาลตำบลเขาสมิงได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีบทบาทภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน สามารถทราบถึงปัญหา ความต้องการของประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การดูแลด้านการสาธารณสุข การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน การจัดการศึกษา การส่งเสริมอาชีพ การดูแลสถานะของบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมาย และการจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ตลอดจนค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาตต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จะต้องไปเป็นด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน อำนวยความสะดวกให้ผู้ชำระภาษี และทำให้เกิดความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีด้วย โดยทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนโดยรวมและทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ที่ผ่านมาเทศบาลตำบลเขาสมิง ยังมีปัญหาด้านงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ในด้านการคลัง เนื่องจากทางปฏิบัติพบว่าเทศบาลตำบลเกือบทุกแห่ง มีรายได้จากการจัดเก็บภาษี ไม่สม่ำเสมอ และถือว่าระดับการพัฒนาไม่แน่นอน ซึ่งอาจมีสาเหตุจากปัญหาการจัดเก็บภาษีหลาย ๆ ประการ ปัญหาผู้เสียภาษีไม่เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับภาษี ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเอง หรือข้อจำกัดอื่นอีกหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาลตำบลเขาสมิงประสบปัญหาในการจัดเก็บภาษีบางประเภทของหมวดภาษีอากร คือ จากการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย เป็นต้น

ดังนั้นเพื่อให้เทศบาลตำบลเขาสมิง สามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มเติมที่ เพียงพอที่จะบริหารจัดการหรือเลี้ยงตัวเองได้ และเป็นหน่วยงานที่มีความเข้มแข็งต่อไปในอนาคต และเป็นประโยชน์ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาสมิง ให้สามารถจัดเก็บภาษีได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ยังเป็นการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนว่าอยู่ในระดับใด และต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข พัฒนาในส่วนใดบ้าง ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะทราบถึง คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิงจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของภาษี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และได้ทราบถึงสภาพปัญหาในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด นำไปใช้เป็นมาตรการในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเขาสมิง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และให้ผู้บริหารใช้ประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลการจัดเก็บภาษีในแต่ละปี

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 2 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้นรวม 158 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เกรจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 607-610) โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 113 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ผู้เสียภาษี

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 สถานภาพ

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.6 ประเภทภาษี

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ของกองคลัง เทศบาล

ตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ได้แก่

1.2.1 คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2.2 กระบวนการให้บริการ

1.2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.4 การประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. **คุณภาพ** หมายถึง บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีมาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ประกอบด้วยคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์

2. **การให้บริการ** หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา การอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ บริการด้วยความรวดเร็ว ยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เสียภาษี เพื่อให้ผู้มาชำระภาษีมีความประทับใจ พึงพอใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 **คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ มีความสุภาพอ่อนโยน อธิษาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยวาจาสุภาพ ให้คำแนะนำกับ

ผู้มาใช้บริการ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ สามารถตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง ตามระเบียบ

2.2 กระบวนการให้บริการ หมายถึง วิธีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ เพื่อให้การทำงาน สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดเตรียมเอกสาร ไว้เพียงพอ ลดขั้นตอนในการให้บริการ กำหนดขั้นตอนในการให้บริการไว้อย่างชัดเจน บริการด้วยความเป็นธรรมชาติเรียงลำดับก่อน – หลัง ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จัดเก็บภาษีอย่างถูกต้อง เป็นธรรม ทัวถึง

2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้าน ที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถ มีการแนะนำกรอกเอกสาร แบบพิมพ์ต่าง ๆ มีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ เพียงพอ มีคุณภาพ ทันสมัย เหมาะสมกับการให้บริการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

2.4 การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี มีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบในการเสียภาษีด้วยการให้ความรู้และความเข้าใจในการเสียภาษี มีเอกสารประชาสัมพันธ์ จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการเสียภาษี เชิญชวนให้ชำระภาษีภายในกำหนด มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ มีเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล หนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ ถึงผู้เสียภาษีโดยตรง เร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีให้ชำระภาษีตามกำหนดเวลา

3. ภาษี หมายถึง ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย

4. ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หมายถึง ผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิงอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และอยู่ในข่ายที่ต้องเสียภาษีอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้

4.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 รวมแก้ไข ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2534

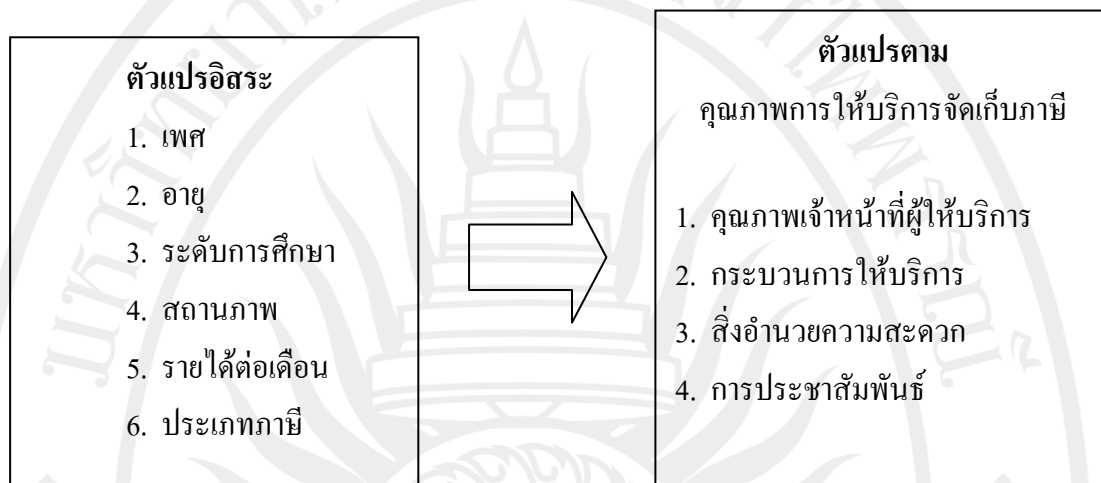
4.2 ภาษีบำรุงท้องที่ ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และ พ.ศ. 2529

4.3 ภาษีป้าย ตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 รวมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2535

5. สถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ภายในกว้างขวาง มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องปรับอากาศเย็นสบาย มีการจัดบริการน้ำดื่ม มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการที่เพียงพอ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ตั้งภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้เสียภาษีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประเภทภาษีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีของกองคลัง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกันไป