

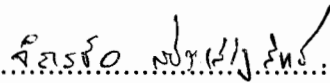
คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้  
ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

รุ่งสุรีย์ ทบวงศรี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
เมษายน 2558  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

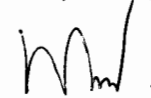
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ นางรุ่งสุรีย์ ทบวงศรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..........

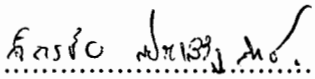
(อาจารย์จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์

..........

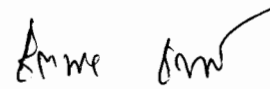
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..........

กรรมการ

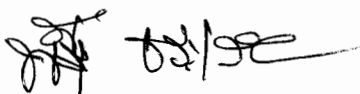
(อาจารย์จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)

..........

กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..........

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิชย์ ธารเสนา)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕๕๘

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษางานนิพนธ์ เรื่องคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ฉบับนี้ สำเร็จลงด้วยดีเนื่องจากผู้ศึกษาได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์ และได้รับความช่วยเหลืออย่างดี จากคณาจารย์ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากอาจารย์ ที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไข งานนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้ศึกษา ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือทุกอย่างในระหว่างการทำงานนิพนธ์ และขอขอบคุณประชาชนผู้มาใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลสมบูรณ์ ครบถ้วน และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรต่อไป ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างยิ่ง

รุ่งสุรีย์ ทบวงศรี

56930080: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ/ ความคิดเห็น/ ผู้ใช้บริการ

รุ่งสุรีย์ ทบวงศรี: คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว (SERVICE USERS' OPINION TOWARD REVENUE COLLECTION OF KHOK SUNG SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, AMPHOE KHOK SUNG, SA KAEO PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์, ศศ.ม. 138 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัย ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้วจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในพื้นที่ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 266 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, และ One-way ANOVA

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ อันดับสามคือ ด้านความน่าเชื่อถือ อันดับสี่คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้บริการ

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพในการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

56930080: MAJOR: PUBLIC ADMINISTRATION (GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ OPINION/ SERVICE USERS

RUNGSUREE TOBVONGSRI: SERVICE USERS' OPINION TOWARD REVENUE COLLECTION OF KHOK SUNG SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, AMPHOE KHOK SUNG, SA KAEO PROVINCE. ADVISOR: CHAKCHAI SUEPRASERTSITH, M.A. 138 P. 2015.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining service users' opinion toward revenue collection of Khok Sung Sub-district Municipality, Amphoe Khok-Sung, Sa Kaeo Province. Also, this study attempted to compare the level of public opinion toward revenue collection of Khok Sung Sub-district Municipality as classified by gender, age, occupation, educational level, and average amount of monthly income. The subjects participating in this study were 266 people using service in the area of Khok Sung Sub-district. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The results of this study revealed that the service users' opinion toward revenue collection of Khok Sung Sub-district Municipality was found at a very high level. When considering each aspect, it was shown that the aspect in relation to tangibility was rated with the highest means score, followed by the aspects relating to responsiveness to service users, dependability, reliability, sympathy and understanding of service users, respectively.

Based on the results from the comparison, there were no differences in the level of opinion toward revenue collection of Khok Sung Sub-district Municipality among the subjects with different gender, age, occupation, educational level, and average monthly amount at a significant level of 0.05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย .....	6
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	16
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และภาษีท้องถิ่น .....	41
การปกครองในรูปแบบเทศบาล.....	49
งานการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล.....	63
ข้อมูลทั่วไป โครงสร้างการบริหาร และการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล	
ตำบลโคกสูง.....	69
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	72
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	82
วิธีการที่ใช้ในการศึกษา .....	82
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	82

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	83
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	84
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	85
วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	86
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	87
เกณฑ์การแปลผล.....	87
4 ผลการวิจัย.....	89
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	89
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว.....	91
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล โลกสูง .....	99
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	108
สรุปผลการวิจัย .....	108
อภิปรายผล.....	110
ข้อเสนอแนะ .....	115
บรรณานุกรม.....	118
ภาคผนวก .....	124
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	138

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรผู้มาเสียภาษีแต่ละหมู่ .....	72
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเทศบาลตำบล โลกสูง จำแนกตามหมู่บ้าน .....	83
3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	89
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบล โลกสูง .....	91
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการตาม ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ.....	92
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ด้านความน่าเชื่อถือ.....	94
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ด้านความเป็นธรรม .....	95
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ.....	97
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ.....	98
10	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของ ประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ.....	99



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11	จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม อายุ..... 100
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้ บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ ..... 101
13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม อาชีพ .... 101
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้ บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ..... 102
15	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม ระดับการศึกษา ..... 103
16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้ บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 104
17	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บ รายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... 105
18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... 106
19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 106
20	กรอบแนวคิดสำหรับคุณภาพการให้บริการ ..... 125

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	กรอบแนวคิดตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	128
22	แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบสอบถาม (IOC) เรื่อง คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการ ในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว.....	130

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	7
2 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ .....	38

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้เพิ่มอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและการปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในสองหมวดสำคัญคือ หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเมื่อพิจารณาบทบัญญัติต่าง ๆ เทียบเคียงกับรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ. 2540 จะพบว่า พ.ศ. 2550 ส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจมากขึ้น โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ประเด็นดังต่อไปนี้

ประการแรก สร้างแนวนโยบายต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทในการจัดการศึกษาของท้องถิ่น เห็นได้จากบทบัญญัติในมาตรา 78 (2) ที่ระบุว่า รัฐต้องจัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขต อำนาจหน้าที่ ละความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัด มีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ ส่วนมาตรา 80(4) ระบุว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการกระจายอำนาจเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาให้เท่าเทียมและสอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

ประการที่สอง เพิ่มความเป็นอิสระให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เห็นได้จากมาตรา 281 ซึ่งกำหนดว่า รัฐจะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในพื้นที่ และในมาตรา 282 วรรค 2 ที่กำหนดว่า ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีการกำหนดมาตรฐานกลาง เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติเองได้ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ โดยไม่กระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจดำเนินการตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก

ประการที่สาม สร้างความชัดเจนในการจัดสรรและจัดเก็บรายได้ โดยบังคับให้กฎหมายกระจายอำนาจ ต้องกำหนดการจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามลำดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตราที่ 283 วรรค 3) พร้อมกันนั้นก็กำหนดให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมตามลักษณะภาษีแต่ละชนิด การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ การมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและความยั่งยืนทางการคลังของรัฐ (มาตรา 283 วรรค 4) โดยให้มีการทบทวนกฎหมายรายได้ท้องถิ่นทุกระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี (มาตรา 283 วรรค 5)

ประการที่สี่ ขกระดับการบริหารงานบุคคล โดยกำหนดให้การบริหารบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีมาตรฐานที่สอดคล้องกันและอาจได้รับการพัฒนาพร้อมกัน หรือ สับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน ได้นอกจากนั้น ในการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังกำหนดให้มีองค์กรพิทักษ์คุณธรรมของข้าราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างระบบคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารงานบุคคล (มาตรา 288)

ประการที่ห้า สร้างความโปร่งใสให้แก่การดำเนินงานของสมาชิกและ (บริหารท้องถิ่น โดยการกำหนดให้นำบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการขัดกันแห่งผลประโยชน์มาบังคับใช้กับสมาชิกสภาและผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 284 วรรค 10)

ประการสุดท้าย เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชนเห็นได้จาก หนึ่ง กำหนดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยประชาชนเป็นหลัก (มาตรา 282 วรรค 2) สอง กำหนดให้ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้มีวิธีการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมและในกรณีที่การกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นในสาระสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องแจ้งข้อมูลรายละเอียดให้ประชาชนทราบก่อนการกระทำเป็นเวลาพอสมควร และในกรณีที่เห็นสมควรหรือได้รับการร้องขอจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นก่อนการกระทำนั้น หรืออาจจัดให้ประชาชนออกเสียงประชามติเพื่อตัดสินใจก็ได้ พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีให้ประชาชนได้ทราบ เพื่อประชาชนจะได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(มาตรา 287) สาม ไม่ได้กำหนดจำนวนผู้เข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นและจำนวนผู้ลงคะแนนเสียง ถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นเพียงแต่กำหนดเป็นหลักการกว้าง ๆ ไว้ว่า จำนวนผู้มีสิทธิเข้าชื่อหลักเกณฑ์และวิธีการเข้าชื่อ รวมทั้งการตรวจสอบรายชื่อ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 285 , 286) ที่ กำหนดให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (มาตรา 290 (4)) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มีทิศทางในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น โดยการเพิ่มอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลดอำนาจส่วนกลางยกกระดานการบริหารงานบุคคล สร้างความโปร่งใสและเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (Centralization of power) การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการแบ่งอำนาจ (Deconcentration of power)

และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization of power) การพัฒนาประเทศที่ผ่านมา มีลักษณะการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง เพื่อความมั่นคงและความสะดวกในการบริหารงาน และด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัดอันเนื่องมาจากระบบโครงสร้าง ระบบงบประมาณ บุคลากร และศักยภาพในการดำเนินงานของการบริหารงานแบบรวมศูนย์ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐบาลไม่อาจตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนในด้านการบริการ และการอำนวยความสะดวกได้ ดังนั้นจึงเกิดแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น (ราชการบริหารส่วนภูมิภาค) เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงทั่วถึง และรวดเร็ว และประการสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย (เทศบาลตำบล โคกสูง, 2555)

การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ทั่วประเทศทุกจังหวัด มี 3 ประเภทได้แก่ 1. เทศบาล 2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และ 3. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีการบริหารจัดการไม่เหมือนกับรูปแบบทั่วไป จะมีขึ้นเป็นกรณี ๆ ไป ส่วนใหญ่จะเป็นเขตเมืองใหญ่ เช่น เมืองหลวงหรือเมืองท่องเที่ยว ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะใช้รูปแบบทั่วไปมาใช้ในการปกครอง

ปัจจุบันมีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาที่เป็นประเภทนี้บทบาทหน้าที่โดยรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในระดับบน (Upper tier) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับปฏิบัติการ (Lower tier) ในระดับบนได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะทำหน้าที่จัดบริการสาธารณะขนาดใหญ่ในระดับจังหวัด ทำหน้าที่ประสานงานการจัดบริการสาธารณะร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับปฏิบัติการซึ่งก็คือเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยา นั่นเอง ส่วนกรุงเทพมหานครมีภารกิจในระดับบนในการบริหารกิจกรรมสาธารณะในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและในขณะเดียวกันก็มีการกิจการให้บริการสาธารณะโดยตรงในพื้นที่เขตต่าง ๆ เมื่อพิจารณารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสัมพันธ์และสำคัญต่อการจัดสรรงบประมาณ ในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า และให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น มีความเข้มแข็งและมีอิสระทางการเงินการคลังของตนเอง เพื่อสามารถดูแลให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของตนเองได้ และช่วยเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ทำให้สวัสดิการทางสังคมที่มีให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพราะความใกล้ชิดกับประชาชนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากกว่ารัฐบาล ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการและรับผิดชอบกับประชาชนในท้องถิ่นได้ดีกว่ารัฐบาล จึงทำให้การทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นนั้นจำเป็นต้องมีศักยภาพและความสามารถหารายได้ที่มากเพียงพอกับความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่มีอยู่ เห็นได้ว่าปัญหาสำคัญคือการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีแหล่งรายได้ของตนเองเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในขนาดรายได้ที่จะนำมาใช้จ่าย

และการเป็นเครื่องมือทางรายได้ที่ช่วยให้เกิดความร่วมมือรับผิดชอบร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับประชาชนในการให้บริการสาธารณะ (เทศบาลตำบล โศกสูง, 2555)

เทศบาลตำบล โศกสูง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีเนื้อที่ตำบลประมาณ 65 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 40,625 ไร่ ได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลตำบล โศกสูง เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2552 และมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยมี นายสมหวัง แก่นจันทร์ไบ เป็นนายกเทศมนตรีคนแรก และคนปัจจุบัน

งานด้านการจัดเก็บรายได้ถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการที่จะช่วยพัฒนาท้องถิ่นเนื่องจากเป็นภาษีที่หน่วยงานสามารถจัดเก็บได้เองและนำมาพัฒนาท้องถิ่นตนเองได้จะเห็นได้ว่า ยิ่งเก็บภาษีได้มากเท่าไร เทศบาลนั้น ๆ ยิ่งเจริญ ท้องถิ่นนำไปปรับปรุงถนน ทำให้มีขีดความสามารถ

ในการแข่งขันดีขึ้น พอท้องถิ่นนั้นเจริญ มูลค่าทรัพย์สินก็จะยิ่งเพิ่มขึ้น เจ้าของที่ดินก็ได้ประโยชน์ เข้าทำนอง “ยิ่งให้ ยิ่งได้”

จากความสำคัญข้างต้น เทศบาลตำบลโคกสูงมีหน้าที่ที่ต้องดูแลกิจการทั้งทางด้าน สาธารณูปโภคในด้านต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้จึงจำเป็นสำหรับท้องถิ่นเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นตนเอง จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลโคกสูง มีจำนวนประชากรในพื้นที่จำนวน 7,030 คน แต่มีผู้ที่เสียภาษีทั้งหมดแค่ 663 คน ทั้ง 11 หมู่บ้าน ซึ่งภาษีที่จัดเก็บมี 1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ทำการจัดเก็บ โดยนำมาคำนวณในปี 2557 จำนวน 119,479.25 บาท 2. ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 19,492.10 บาท และ 3. ภาษีป้าย จำนวน 15,047.00 บาท (เทศบาลตำบลโคกสูง, 2555) นอกนั้นจะเป็นภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้

จากประสบการณ์ของผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่พัสดุ หน่วยงานกองคลัง จึงสนใจที่จะศึกษา ในเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว เนื่องจากเกิดปัญหาในด้านการให้บริการมีข้อขัดข้อง เช่น สถานที่ไม่เอื้ออำนวย, ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้ให้บริการไม่เต็มใจในการให้บริการจึงเป็นปัญหาสำหรับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลที่ประชาชน ไม่อยากมาเสียภาษี โดยถ้าพนักงานหรือเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีก็จะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ รู้สึกเหมือนเป็นพี่น้องกัน แต่ถ้าบริการไม่ดีก็จะส่งผลให้ประชาชน ไม่อยากมาเสียภาษีซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยได้เห็นจากสภาพการณ์ในที่ทำงาน เมื่อประชาชน ไม่อยากมาเสียภาษียิ่งทำให้หน่วยงานยิ่งเสียรายได้ที่จะนำมาพัฒนาท้องถิ่นตนเอง ต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงอย่างไร จากสภาพปัญหาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุจูงใจให้กับผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ว่าประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกสูงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงอย่างไร ตลอดจนมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อตัดสินใจในการที่จะปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง



2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ ในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้ใช้บริการ

### สมมติฐานการวิจัย

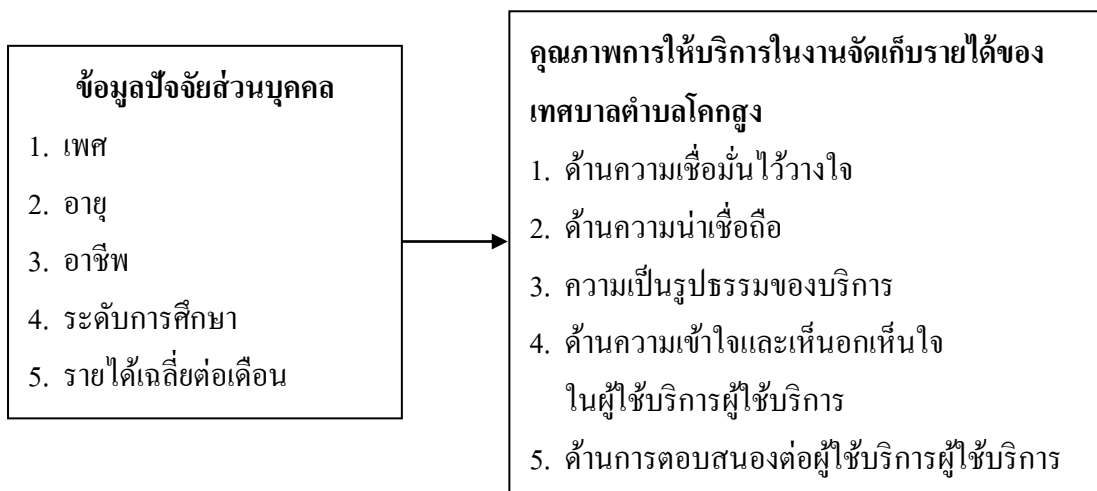
1. ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง แตกต่างกัน
2. ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง แตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง แตกต่างกัน
4. ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง แตกต่างกัน
5. ประชาชนผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย คุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) โดยใช้ตัวแบบ RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) เป็นการประเมินจากการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการจากเกณฑ์ 5 ด้าน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ครั้งนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

**ขอบเขตการวิจัย**

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช, 2552, หน้า 105-147) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านที่ 3 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านที่ 4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ และด้านที่ 5 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยกับประชาชนผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (ระหว่าง 1 ตุลาคม พ.ศ. 2556 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2557) จำนวน 663 คน จากทั้งหมด 11 หมู่บ้าน (สถิติการคลัง เทศบาลตำบลโคกสูง ข้อมูล ณ 30 กันยายน พ.ศ. 2557)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2557-เมษายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 6 เดือน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ที่มาเสียภาษีในเทศบาลตำบลโคกสูงระหว่างวันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อและการตัดสินใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐาน ซึ่งความคิดเห็นแต่ละคนอาจเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นได้

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ การบริการที่ดีผู้ใช้บริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดจนความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง บริการที่ให้กับผู้บริการสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ใช้ในการบริการ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพอให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามความต้องการ
4. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และมีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

งานด้านการจัดเก็บรายได้ หมายถึง บริการประชาชนที่มาใช้บริการในด้านการเสียภาษี  
โรงเรือน ฯลฯ และปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการควบคุมการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและรายได้  
อื่น ๆ เช่น งานควบคุม การรับ เก็บรักษา และนำส่งเงิน งานตรวจรายงานต่าง ๆ งานอุทธรณ์  
งานบัญชีภาษีคงค้าง งานรายงานภาษีอากรที่จัดเก็บรายได้ งานพิจารณาคำร้อง คำขอ หรือเรื่องราว  
อื่น ๆ ในหน้าที่

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง  
เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการ  
เกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้เทศบาลตำบลโคกสูง

อาคาร/ สถานที่ หมายถึง พื้นที่ที่อำนวยความสะดวกในการติดต่องาน การจอด  
รถยนต์ การมีที่นั่งพักและนั่งรอ พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ที่มาติดต่องาน

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้บริการ  
ในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการตาม  
ความคิดเห็นของประชาชนผู้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง  
จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน ของประชาชนผู้บริการ
3. สามารถนำผลการการศึกษาวិจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนา  
งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้วให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
  - 1.1 ความหมายของความคิดเห็น
  - 1.2 ความสำคัญของความคิดเห็น
  - 1.3 วิธีการวัดความคิดเห็น
  - 1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
  - 2.1 ความหมายของการบริการ
  - 2.2 ความสำคัญของการบริการ
  - 2.3 ลักษณะของการบริการ
  - 2.4 หลักการให้บริการที่ดี
  - 2.5 กระบวนการบริการ
  - 2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ
  - 2.7 ข้อควรคำนึงและข้อควรระวังเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
  - 3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
  - 3.2 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ
  - 3.3 การวัดคุณภาพการให้บริการและเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพการให้บริการ
  - 3.4 ขั้นตอนการสร้างคุณภาพการให้บริการ
  - 3.5 พื้นฐานสู่ความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และภาษีท้องถิ่น
  - 4.1 ความหมายของภาษี
  - 4.2 วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี
  - 4.3 องค์ประกอบของระบบภาษี
  - 4.4 หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี
  - 4.5 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

- 4.6 ประเภทของภาษีท้องถิ่น
- 4.7 ปัญหาการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่น
- 5. การปกครองในรูปแบบเทศบาล
  - 5.1 ภารกิจหลักและภารกิจรองที่เทศบาลดำเนินการ
  - 5.2 หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ
  - 5.3 หลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ
  - 5.4 หลักสำคัญของการจัดบริการสาธารณะ
  - 5.5 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542
    - 5.6 รูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะ
- 6. งานการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล
  - 6.1 ประเภทรายได้ของเทศบาล
  - 6.2 ที่มาของรายได้ของเทศบาล
  - 6.3 แนวคิดและกฎหมายที่เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีป้าย
- 7. ข้อมูลทั่วไป โครงสร้างการบริหาร และการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง
  - 7.1 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลโคกสูง
  - 7.2 โครงสร้างการบริหารของเทศบาลตำบลโคกสูง
  - 7.3 การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง
- 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

### ความหมายของความคิดเห็น

คำว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกสลับกันได้เสมอ ความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้แท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดเห็นและการลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นจริงหรือ น่าจะตรงตามที่คิดได้ ส่วนทัศนคติ มักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม มีนักวิชาการทั้งของไทยและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายไว้น่าสนใจ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2549, หน้า 246) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

พจนานุกรมทางการศึกษา (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ธนวัต แดงสุริศรี, 2550, หน้า 7) สรุปว่าความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูดการเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

พจนานุกรมทางการศึกษา (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สุชาติ วรรสวัสดิ์, 2547) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึก ประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักว่าถูกหรือไม่

พจนานุกรมของ Webster (1967, p. 30 อ้างถึงใน บุญกร รัตนมณีภาณจน์, 2549, หน้า 23) ได้สรุปไว้ว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่าจะจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้ และนอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้ คือ

กฤษฎี มหาวิรุฬห์ (2531, หน้า 37-38 อ้างถึงใน สุภาพร นภาโชติ, 2550) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ด้านความรู้สึก ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปรความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

ศรีสมบูรณ์ เข้มกลม (2538, หน้า 47 อ้างถึงใน สุทธิกานต์ ชูทอง, 2551) สรุปความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เนื่องเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา การแสดงออกความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

เรืองเวทย์ แสงรัตนา (2522, หน้า 20 อ้างถึงใน ศรีนยา วิสุทธิแพทย์, 2550) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียนโดยอาศัย

พื้นความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

Thurstone (1967, p. 77 อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ, 2551) กล่าวว่า ทักษะคิดเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางคำพูดเป็นความคิดเห็น และความคิดเห็นนี้เป็นสัญลักษณ์ของทักษะคิด ดังนั้นเราอยากวัดทักษะคิดเราก็คำทำได้โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ การที่ความคิดเห็นและทักษะคิดมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด จึงมีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องความคิดเห็นและทักษะคิดอีกหลายท่านเช่นกัน

Muu (1962, p.77 อ้างถึงใน วรวิทย์ เกียรติทรัพย์, 2550) กล่าวว่า ทักษะคิด หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) และความคิดเห็น (Opinion) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล สถานการณ์ สถาบันและข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอดไป

Shaw and Wright (1967, p. 320 อ้างถึงใน ศรีนยา วิสุทธิแพทย์, 2550, หน้า 10) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าเกี่ยวกับเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทักษะคิด

Renner (1954, pp. 6-7 อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ, 2551, หน้า 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากความรู้ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งใดขึ้นกับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลาง เฉย ๆ ไม่มีความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

กอบชัย ทวีสุขเสถียร (2549, หน้า 12) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอน หรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกได้ง่าย โดยการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปรความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น ด้านความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้ ความคิดเห็น เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่จำเป็นต้องคล้ายกันหรือเหมือนกันเสมอไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกในเรื่องนั้น ๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นพอสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล และจะมีผลต่อการศึกษาทักษะคิดหรือความคิดเห็นของบุคคล



นั้น ๆ ได้ ส่วนปัจจัยด้าน สรีระ เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลที่เกิดจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและทัศนคติของบุคคล

2. ประสบการณ์ของบุคคลโดยตรง คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่และครอบครัว

4. ทัศนคติและความคิดเห็นต่อกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็น และทัศนคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอด และมีแรงกดดันจากกลุ่ม

5. สื่อมวลชน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพ็ญศิริ จันทนะ โสเถธิ (2548, หน้า 28) ได้ให้ความหมาย ของความคิดเห็นไว้ว่าเป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งของมนุษย์ ที่สะท้อนถึงความเชื่อที่แต่ละบุคคลมีอยู่ตามพื้นฐานประสบการณ์ของมนุษย์แต่ละด้าน ด้วยการพูดหรือการเขียน จะเป็นไปได้ในทางบวกหรือลบ และอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

วรัญญา สิทธิโชค (2544, หน้า 20) กล่าวว่า ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

จากความหมายของความคิดเห็นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก ที่บุคคลนั้นแสดงออกมาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้พื้นฐานเดิม จากสภาพแวดล้อม ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งสิ่งที่แสดงความคิดเห็นออกมาเป็นที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้

#### **ความสำคัญของความคิดเห็น**

การสำรวจของความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนแสดง ความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วยเพราะจำทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

### วิธีวัดความคิดเห็น

Best (1977, p. 171 อ้างถึงใน สุภาพร นภาโชติ, 2550, หน้า 9) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น ก็คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกในลักษณะเช่นไรการใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของลีเคอร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะ ยอมรับ (Positive) หรือ ปฏิเสธ (Negative)

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

สรรพวุฒิ พิพัฒพันธ์ (2533, หน้า 13 อ้างถึงใน นฤมล เจริญเจริญ, 2550, หน้า 7) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น พอสรุปได้ดังนี้

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น เพราะการศึกษาจะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความรู้เรื่องต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น คนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุและผล

1.2 ความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ในการยอมรับต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป เช่น ความเชื่อในการนับถือศาสนา เป็นต้น

1.3 สถานภาพทางสังคม หมายถึง สิทธิและหน้าที่ที่มีต่อผู้อื่นและต่อสังคม หรือกลุ่มเป็นส่วนรวม

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

#### 2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 การอบรมของคนในครอบครัว หมายถึง การที่พ่อแม่หรือบุคคลในครอบครัวสั่งสอนโดยตรงหรือทางอ้อม ให้สมาชิกของกลุ่มได้เรียนรู้หรือรับเอาระเบียบวิธี กฎเกณฑ์ค่านิยมต่าง ๆ ที่กลุ่มนั้นได้กำหนดไว้เป็นระเบียบของความประพฤติและความสัมพันธ์ของสมาชิกในสังคมนั้น

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลอย่างมาก เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้นและในที่สุดก็มักจะมีความคิดเห็นคล้ายตามกันไปกับกลุ่มหรือสังคมนั้นด้วย

2.3 สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพล

อย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะเป็นสิ่งที่สร้างความคิดทั้งทางด้านบวก และด้านลบ

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้นิยามของบริการไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 34-35) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล ดังนั้น การบริการประชาชน จึงหมายถึง การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน

Kotler (2000, p. 428) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นการแสดงหรือสมรรถนะ ที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่าง เป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพท์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะ หรือ ไม่อาจจะผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้ การบริการเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ หรือสถานภาพของผู้บริโภคไปในทางใดทางหนึ่ง การบริการต้องตอบสนองต่อเงื่อนไข อย่างไม่จำกัดของผู้บริโภค

จุฑามาศ คุประตกุล (2544, หน้า 56) ให้ความหมายว่า บริการหมายถึง กิจกรรม และผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 18) ให้ความหมายว่า บริการหมายถึง กิจกรรม ของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้ใช้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้อง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Lovelock and Wright (1998) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ เป็นกิจกรรมทาง ด้านเศรษฐกิจที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้ฝ่ายอื่น กล่าวคือ เป็นการจ้างคนมาทำงานตามเวลาที่กำหนด ชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้าเองหรือ ความต้องการของสิ่งของหรือทรัพย์สินอื่น ๆ ของลูกค้าที่ผู้ซื้อเป็นคนรับผิดชอบกับสิ่งดังกล่าว ที่เกิดขึ้น ลูกค้าบริการคาดหวังว่าจะได้รับคุณค่าจากการได้ใช้ทักษะแรงงานที่ชำนาญ สิ่งอำนวย ความสะดวกเครือข่ายระบบและเครื่องมือต่าง ๆ แต่โดยปกติพวกเขาไม่สามารถเป็นเจ้าของกับ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มองเห็นซึ่งใช้เพื่อสนับสนุนในการบริการนั่นเอง

เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552, หน้า 101) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นงานจัดทำขึ้นเพื่อ อำนวยความสะดวกในการดำเนินด้านการผลิตมีเป้าหมายที่ลูกค้าทางอุตสาหกรรม แบ่งออกเป็น

3 กลุ่ม คือ บริการบำรุงรักษา (Maintenance Service) เช่น บริการทำความสะอาด บริการรักษาความปลอดภัย การประกันอัคคีภัยต่าง ๆ บริการซ่อมแซม (Repair service) เช่น การบริการซ่อมแซมเครื่องใช้เครื่องจักรต่าง ๆ และบริการให้คำแนะนำแก่ธุรกิจ (Business advisory service) เช่น สำนักกฎหมาย บริษัทโฆษณา บริษัทรับทำบัญชี

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่ทำให้นั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับ

#### ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าและการทำงาน หรือการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการ ได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากันย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ สำหรับในภาคราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียนโดยสาธารณะ ดังนั้น การให้บริการที่ดีนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานทั้งส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้นตลอดเวลา ซึ่ง Milllett (1954 อ้างถึงใน วราพรธรรม สันต์สนะโชค, 2540, หน้า 31) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรับวิสาหกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือ การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายของการบริการของรัฐ ในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะคิดว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนาย โดยคิดว่าตนเองมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้เสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ต่าง ๆ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยพยายาม ให้ผู้ใช้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่า ผู้ใช้บริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
4. นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้เข้ามาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุ แล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรัฐต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อศรัทธาของประชาชนในที่สุด
6. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรมันไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในงานนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่มีผู้มาขออนุญาต มิและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติ

และความจำเป็นของผู้ใช้บริการด้วย หรือในกรณีที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพูดคุยไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้น การใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้ อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือ การตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำคัญรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ของตัวข้าราชการเอง

7. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่มีการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

8. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกันซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

8.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

8.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้ใช้บริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ ฯ ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับ ในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

### ลักษณะของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เชชคุปต์ (2543, หน้า 23) ได้อธิบายถึงลักษณะการบริการ มีดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ขณะที่กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการ จึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนเองได้รับแล้ว จึงตัดสินใจซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

2. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือขายบริการนั้น ๆ ได้การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการ

3. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมและบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการมีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการ



บนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็แตกต่างกันได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

4. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามความต้องการ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้หันมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีลักษณะความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเจน เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภทเพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังที่แห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางทางการบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 18) กล่าวถึงลักษณะการบริการไว้ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการหรือการกระทำ (Performance) ใด ๆ ของธุรกิจบริการอันเป็นผลให้ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น การที่ลูกค้ามาร้านซ่อมนาฬิกา สิ่งที่ลูกค้าต้องการคือ การที่นาฬิกาอยู่ในสภาพใช้งานได้ ดังนั้น กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบก็คือจะต้องแก้ไขนาฬิกาตามความต้องการของลูกค้า

2. สินค้าไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการ

## ทางการเงินเป็นต้น

3. ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customer need & want) หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ

จากการศึกษาลักษณะการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถสัมผัสได้ ไม่สามารถผลิต และเก็บไว้เพื่อให้ลูกค้ามาเลือกซื้อได้ เมื่อมีผู้ให้บริการก็ต้องมีผู้ใช้บริการในคราวเดียวกัน โดยมีมาตรฐานในการให้บริการกับลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

### หลักการให้บริการที่ดี

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 20-21) กล่าวถึง หลักการพื้นฐานของการบริการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องให้บรรลุได้ มีดังนี้

1. ทำให้ผู้ใช้บริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์และความเครียดในการมารับบริการ กล่าวคือ สมัยก่อนประชาชนจะเรียกสถานบริการบางอย่างด้วยความสยดสยอง สะท้อนความไม่พอใจ ความอึดอัดลำบากใจ ในการขอรับบริการ เช่น เรียกว่าสถานฆ่าสัตว์ โรงสูบลือด หน่วยกระสุน สถานสารพัดสัตว์ ดังนั้นใครก็ตามที่รับผิดชอบในการจัดบริการต้องเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ดังกล่าวเสีย มีบางคนลางานไปทั้งวันเพื่อจะไปรับบริการที่หน่วยงานแห่งหนึ่งปรากฏว่าได้รับบริการเรียบร้อยเพียงไม่ถึงเก้าโมงเช้าเท่านั้น
2. อย่าปล่อยให้ผู้ใช้บริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป กล่าวคือ เนื่องจากสถานที่บริการอาจคับแคบ การที่คนจำนวนมากเดินขวักไขว่นั้นเป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยงอย่างยิ่ง ดังนั้นต้องหาวิธีการต่าง ๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนคนที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์หรือระบบ อีเมล และหากมีผู้ใช้บริการมาติดต่อก็ต้องให้ผู้ใช้บริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้ใช้บริการต้องเดือดร้อน กล่าวคือ ต้องระวังไม่ทำเอกสารหาย ทำบกพร่องจนต้องให้ผู้ใช้บริการมาเริ่มใหม่ ให้ข้อมูลผิดจนต้องเสียเที่ยว หากเป็นความบกพร่องผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ ต้องหาทางแก้ไข ขอโทษ หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะผู้เสียหายด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้ ประชาชนจะไม่พอใจหากเจ้าหน้าที่ทำไม่รู้รื้อนรู้หนวกกับความบกพร่องของตนเอง
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ กล่าวคือ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพัก มีร้านอาหารที่มีคุณภาพดี ชำราชการแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความคุ้นเคยกับบริการ กล่าวคือ โดยการจัดทำป้ายเป็นการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รู้จักสถานที่ รู้ว่าควรไปติดต่อที่ไหนอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์หรือระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม กล่าวคือ ผู้ใช้บริการอาจขาดความพร้อมบางอย่าง เช่น ไม่ได้เตรียมรูปถ่ายมา ไม่ได้ทำสำเนาบัตรประชาชนมา ลืมเอาภรรยามาลงนาม เหล่านี้เป็นปัญหาที่หน่วยบริการต่างก็รับรู้ทราบตลอดเวลา และหลายหน่วยงานก็ได้เตรียมพร้อมจัดระบบไว้รองรับแล้ว เช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสาร มีคำแนะนำว่าจะไปถ่ายรูปที่ใดที่ใกล้ที่สุดรับเรื่องไว้ก่อน แล้วให้ภรรยามาลงนามโดยสามีไม่ต้องมาอีก จัดทำที่แลกเงินหรือถอนเงินรับเงินในรูปแบบบัตรเครดิต

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 173-174) เสนอว่าหลักการให้บริการที่ดี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้ให้บริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้ใช้บริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้ให้บริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้ใช้บริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้ให้บริการเพียงใดแต่ถ้าผู้ให้บริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ไร้ค่า

2. ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งมั่นให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้ใช้บริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วยไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคม และสิ่งแวดล้อมจึง

ควรยึดหลักในการให้บริการจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

จากการศึกษาหลักการให้บริการที่ดี กล่าวโดยสรุปได้ว่าเป็น การบริการที่ดีนั้นต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยจะต้องทำให้ผู้ใช้บริการมีความสุข ไม่รู้สึกว่ารอนาน มีความสะดวก มีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน มีบรรยากาศที่รื่นรมย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้น ๆ

#### กระบวนการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้ใช้บริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการ ในการที่ผู้ใช้บริการจะแสดงความต้องการออกมา

เพื่อที่ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

กระบวนการบริการระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ใช้บริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคาร ควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้ใช้บริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการในด้านความรับผิดชอบ

ต้องงาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้ให้บริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ ต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

### **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้  
สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงเป็นเรื่องสำคัญ

การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลสำคัญที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการ ด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอการบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชน

ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลหนึ่งอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

#### **ข้อควรคำนึงและข้อควรระวังเกี่ยวกับการให้บริการ**

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียดอกเสียดใจตืออกชกหัว ฟุ่พายน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่น บ้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากกล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

#### **ข้อควรระวังในการให้บริการ**

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้ใช้บริการมีความสำคัญจึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

3. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา  
 ทำให้เกิดความเสียหายให้ผู้ให้บริการได้

4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการ อาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้ให้บริการ ในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้ให้บริการ

5. ทำให้ผู้ให้บริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้ให้บริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้ให้บริการ

## แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

คุณภาพ ตามความหมายของ พจนานุกรมของ Collins (1995, p. 134 อ้างถึงใน พิษยากร กาศสกุล, 2546, หน้า 7) กล่าวไว้ว่า การที่จะบอกได้ว่านั้นเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเป็นสิ่งที่มีความหมายได้ นั้น สิ่งนั้นจะต้องมีมาตรฐานที่สูง ถึงจะมีคุณภาพได้

คุณภาพ ตามความหมายของ McNealy (1993, p. 37 อ้างถึงใน นวลลักษณ์ บุษบง, 2541, หน้า 14) หมายถึง การทำให้เป็นไปตามความจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการความจำเป็นและความคาดหวังนี้ถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2543, หน้า 2) ได้ให้ความหมายตามมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้อง และตามวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องคุณภาพ โดยศัพท์ “คุณภาพ” คือภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ในมุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คุณภาพ คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และความสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ส่วนในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ ตอบสนองความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับผลงานหรือการทำให้เกิดความคาดหวังของผู้รับผลงาน

Frobc and Baim (1976 อ้างถึงใน สิริรัตน์ จำปาศรี, 2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นลักษณะที่แสดงถึงผลของการกระทำหรือผลของกระบวนการประกอบกิจกรรมที่บังเกิดผลดีเลิศ (Excellence) วัดได้จากการเปรียบเทียบผลการกระทำกับเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละวิชาชีพ กำหนดไว้

Goetsch and Davis (1994, p.10 อ้างถึงใน ศิวพร หว่างสิงห์, 2545, หน้า 11) กล่าวว่า แนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรประกอบด้วย การเน้นลูกค้าภายนอกและภายในองค์กร การมุ่งเน้นคุณภาพ การใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์ ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาความมุ่งมั่นในระยะยาว (Long-term commitment) การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง การให้การศึกษาและฝึกอบรมบุคลากร การให้อิสระทางความคิด มีจุดมุ่งหมายขององค์กร การมีส่วนร่วมของบุคลากร และการให้อำนาจปฏิบัติอย่างเหมาะสม (Empowerment)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543, หน้า 41 อ้างถึงใน พัฒนพงษ์ วัฒนชาติกันันท์, 2547, หน้า 5) สรุปความหมายของคุณภาพจากนักวิชาการต่าง ๆ เป็น 2 ความหมาย คือ

1. การเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนด
2. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

คุณภาพเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ความมีคุณภาพจึงหมายถึง ความสามารถในการลดความสูญเสียต่าง ๆ ขององค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นการลดจำนวนของเสีย การลดงานที่ต้องแก้ไข หรือทำใหม่ การลดปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้า การลดการตรวจสอบ เป็นต้น การลดความสูญเสียต่าง ๆ จึงเป็นการลดต้นทุนไปในตัวด้วย องค์กรจะมีรายได้ มีกำไรเพิ่ม เพื่อการอยู่รอดและเติบโตขยายตัวต่อไปในอนาคตได้

เกศินี ดีพร้อมทรัพย์ (2546, หน้า 20) แนวความคิดด้านคุณภาพพัฒนามาจากการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ไปสู่การประกันคุณภาพ (Quality assurance) และการบริหารคุณภาพ (Quality management)

1. การควบคุมคุณภาพ คือ ระบบในการผลิตที่คำนึงถึงการประหยัด เพื่อให้ผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้วิธีทางสถิติในการควบคุมคุณภาพ หรือที่เรียกว่าการควบคุมคุณภาพในเชิงสถิติ (Statistical quality control)
2. การประกันคุณภาพ คือ การดำเนินการที่มาจากวางแผนอย่างเป็นระบบ ในการสร้างความมั่นใจว่าสินค้าหรือการบริการมีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า
3. การบริหารคุณภาพ คือ ภารกิจและหน้าที่ของการบริหารงานทุกอย่างในการกำหนดนโยบายคุณภาพ รวมทั้งการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ดังนี้ คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความดีเลิศ มีความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพระดับสูง โดยผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือเป็นไปตามที่คาดหวัง



คุณภาพของการบริการ (Service quality) เป็นเรื่องที่ได้ได้รับความสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจัง จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของลูกค้าหลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมอง หรือทัศนคติของผู้บริโภค หรือลูกค้า “Service quality is what Customers perceived” กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าเป็นดีเป็นที่ถูกต้องพอใจจะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเห็นสินค้าหรือบริการใด ๆ ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น ซึ่ง Buzzel and Gale (1985 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ, 2550, หน้า 13 -14) กล่าวว่า เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 8 ลักษณะคือ

1. คุณภาพการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้า หรือบริการลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าจะอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้
2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการ ให้เฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี
3. คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงาน แต่ละคนล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและลูกค้าที่มารับบริการ
4. คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชมผลงาน ในการนี้ผู้บริหารการบริการจะต้องเอาใจใส่บริหารจัดการหรือสั่งการและปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี
5. คุณภาพการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรม และคุณค่าความเป็นคน องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้

6. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการ หรือความคาดหวังอะไรบ้างย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

7. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้างย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

8. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นคงสัญญาขององค์การการบริการลูกค้ามักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่องค์การได้แสดงเจตจำนงหรือความมุ่งมั่นสัญญาไว้

#### ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการบริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 10-11) กล่าวว่า ความสำคัญของคุณภาพในการบริการสามารถพิจารณาได้ในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

#### 1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าคิดใจและรู้สึกพอใจ ต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากลูกค้าได้ยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมายซึ่งมีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้การให้บริการที่ดีเลิศยังช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าลงด้วย เนื่องจากการลดความผิดพลาดของการให้บริการลง

1.2 มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าชื่นชมธุรกิจและความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่นทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากบนขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการสิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพในการบริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน ธุรกิจอาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด ไม่นานนักคู่แข่งรายอื่นก็

ลอกเลียนแบบได้ ไม่ว่าจะเป็นการออกบริการใหม่ การเพิ่มช่องทางการจำหน่าย การปรับปรุงราคา หรือการส่งเสริมการตลาดแบบแจกแถม หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจนคือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ในธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันคล้ายกันมาก แยกความแตกต่างอย่างชัดเจนได้ยาก เช่น บริการบัตรเครดิตแต่ละธนาคาร บริการของโรงพยาบาล บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่สิ่งที่จะช่วยให้ลูกค้าแยกความแตกต่างได้ คือ คุณภาพในการบริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.5 สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ด้วยเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

## 2. เจริญปริมาณ ความสำคัญในเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานที่ต้องตามมาแก้ไขและการสูญเสียลูกค้า ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งมีการลงทุนที่ต่ำกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า นอกจากนี้ การติดตามแก้ไขข้อผิดพลาดอาจจะแก้ไขได้ไม่หมด หรืออาจจะแก้ไขได้ไม่ถึงรากเหง้าของปัญหา ซึ่งในที่สุดอาจจะเกิดซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่เพื่อชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไปจะใช้เวลาเงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าถึง 25 เปอร์เซ็นต์

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ย่อมทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้งานสามารถเพิ่มรายได้จากฐานลูกค้าปัจจุบันในขณะเดียวกัน การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดจากลูกค้าใหม่และจากลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการของธุรกิจย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550, หน้า 28-29) ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เขาเลือกใช้บริการ ดังนั้นผู้ผลิตบริการ จึงจำเป็นต้องผลิตบริการที่มีคุณภาพให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. ช่วยลดต้นทุนในการให้บริการที่มีคุณภาพโดยไม่มีข้อบกพร่องใด ๆ หรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานลงได้

3. เพิ่มความต้องการซื้อของลูกค้าบริการที่มีคุณภาพดีกว่าลูกค้ายอมจ่ายเพื่อสิ่งที่ดีกว่า และพอใจกว่า

4. การส่งมอบทันกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ บริการที่ส่งมอบถึงมือลูกค้าตาม กำหนดเวลา โดยไม่มีข้อบกพร่องย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเสมอ และเป็นเหตุผลหนึ่ง ที่สามารถรักษาไว้ได้ เช่น การรับประกันการส่งด่วนถึงลูกค้าภายในเวลาสามสิบนาที พิซซาฮัท เป็นต้น

#### การวัดคุณภาพการให้บริการและเกณฑ์บ่งชี้คุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่า ได้แก่ผลงานของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552, หน้า 105-147) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัย การประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหานิยามความหมาย ของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิด และการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAR ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry มาจากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะเวลาของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลาย แห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะใช้รูปแบบ คุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุง ได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAR และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้น และระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของ ผู้บริการ โดยเฉพาะ

ข้อสรุปจากงานวิจัยข้างต้น Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552, หน้า 105-147) ได้กำหนดมิติในการที่จะใช้วัดคุณภาพการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช, 2552)

ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่ พาราซูรามานและคณะที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพ การให้บริการ และได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ กล่าวคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับ ต้องได้ในกาให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการ ที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อมมีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อ่อนน้อม จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความ เชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยง ภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไป ด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้าง ความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ (Understanding of Customer) ในการค้นหา และทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAR ได้นำมาทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำถาม ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่ม ที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด

SERVQUAR นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัด ถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจาก ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAR สามารถทำได้ โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของ

คะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพ การให้บริการในระดับดี

### เกณฑ์บ่งชี้คุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Ziethaml, and Berry (1985, p. 41-50) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพ ของงานบริการ เพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตา ของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ซึ่งได้ข้อสรุปว่า มีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงอยู่ถึง 10 ปัจจัย ต่อมาในปี ค.ศ. 1988 (Parasuraman, Ziethaml, & Berry, 1990) ได้วิจัยใหม่ และได้มีการสรุปหมวดที่ 4-10 เป็น 2 หมวด รวมเป็น 5 หมวดเพราะมีความซ้ำซ้อนในบางด้านและมีรายละเอียดมากเกินไป โดยเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินจากความต้องการหรือคาดหวังของผู้ใช้บริการและตอนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อ เช่นกัน แต่เป็นการประเมินจากการรับรู้การได้รับการตอบสนองของผู้ใช้บริการที่ได้รับจริง เครื่องมือนี้เรียกว่า “RATER” (Reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้ใช้บริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ ในการสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าเป็นที่พึงได้ การให้บริการมีความถูกต้อง เทียบตรง
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ตามต้องการ
4. ความน่าเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และมีธำษัศย์ที่ดี ในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือและ ไว้วางใจ
5. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการ โดยคำนึงถึง จิตใจ ความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

### ขั้นตอนการสร้างคุณภาพการให้บริการ

การทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายนั้น จะต้องรวมถึงการสร้างคุณภาพในการบริการให้เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีขั้นตอนของการสร้างคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. การกำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การที่องค์กรจะสามารถให้บริการได้เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ให้บริการต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการว่ามีความต้องการและความคาดหวังในระดับใด ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวัง ความคาดหวังของผู้บริการจะรวมถึงสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการและผลลัพธ์ของการบริการในเรื่องต่าง ๆ อาทิ ความรวดเร็วของการบริการ ความถูกต้องแม่นยำ ความง่ายในการรับบริการ ความรู้ในงานที่ทำ ความเชี่ยวชาญ ความสุภาพอ่อนน้อม และความเป็นมิตรของผู้ให้บริการตัวอย่าง เช่น ผู้ใช้บริการทั่วไป อาจคาดหวังว่าเมื่อมาแจ้งความเอกสารหายที่สถานีตำรวจ ควรใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที แต่เมื่อมารับบริการปรากฏว่าเสียเวลา 30 นาที กรณีเช่นนี้ ผลลัพธ์ของการให้บริการด้อยกว่า ที่ผู้ใช้บริการคาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องเข้าใจว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในเรื่องต่าง ๆ อย่างไร ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริการดังกล่าว อาจได้มาจากการทำวิจัยโดยใช้แบบสอบถามหรือการทำ Focus group เพื่อทราบถึงความต้องการนั้น

2. การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ องค์กรจะต้องนำข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ร่วมกับทรัพยากรและขีดความสามารถขององค์กรว่ามีความสามารถที่จะกำหนดมาตรฐานในการให้บริการของตนให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังได้หรือไม่ หากไม่ได้ องค์กรหากไม่ได้ องค์กรจะต้องเพิ่มกำลังคน เพิ่มทรัพยากรอื่น หรือเปลี่ยนขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างไร เพื่อให้สามารถได้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวังหรือใกล้เคียงกับผู้รับบริการมากที่สุด มาตรฐานการให้บริการเมื่อได้กำหนดขึ้นแล้วควรทำการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างชัดเจนซึ่งเท่ากับเป็นการบริหารตามความคาดหวังของผู้บริการทำให้มีความเข้าใจตรงกับที่องค์กรกำหนดมาตรฐานไว้ เช่น มีป้ายแสดงข้อความ ให้ผู้ใช้บริการทราบว่าการแจ้งความเอกสารหายใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนของการให้บริการเพื่อผู้ใช้บริการจะได้ทราบว่าตนต้องผ่านกระบวนการอะไรบ้าง เป็นเวลาเท่าไร

3. อบรมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการปฏิบัติตาม องค์กรต้องจัดการอบรมเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องใน

การให้บริการได้ทราบถึงมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้สำหรับการให้บริการต่าง ๆ ตลอดจนเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกันว่าองค์กรมีความคาดหวังต่อการทำงานของเขายังไร และสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังต้องสร้างระบบจูงใจให้ผู้ให้บริการปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน เช่น การประกาศเกียรติคุณ ชำราชการดีเด่นประจำเดือน

#### 4. ดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

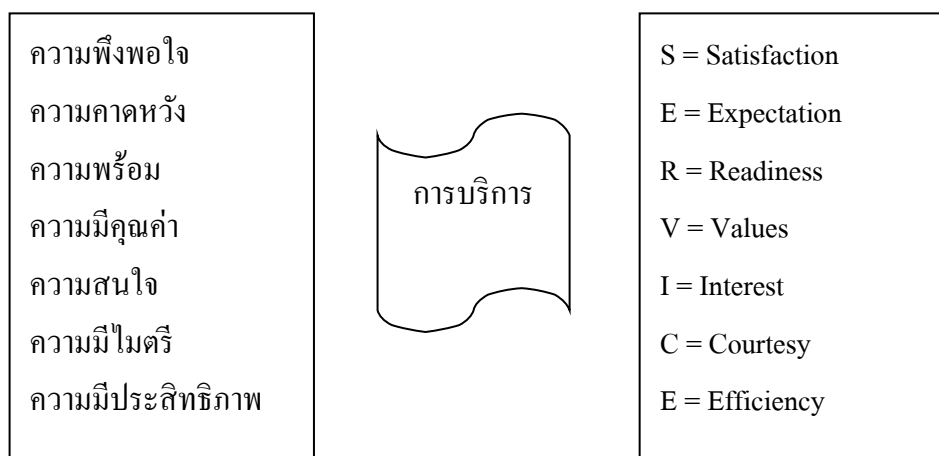
5. ควบคุมกระบวนการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐาน องค์กรจะต้องจัดให้มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยทำการเก็บข้อมูลการให้บริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่เพียงใด วิเคราะห์หาสาเหตุที่การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ตลอดจนวิเคราะห์ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเพียงใด

6. ดำเนินการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องไม่หยุดนิ่งที่จะคิดค้นหาทางปรับปรุงให้คุณภาพของการบริการดีขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ เพิ่มมาตรฐานของการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ อาทิ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Crm) ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยวิเคราะห์ ๆ ข้อมูล ทำให้สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละราย ส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

#### พื้นฐานสู่ความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพ

พื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า บริการ ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ





ภาพที่ 2 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ (พัชรินทร์ ชัยจิรัชญากุล, 2527)

จากภาพที่ 2 จะพบว่า การจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้ให้บริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ให้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการรับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดีผู้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ดังนั้นคุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่ไม่ควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้ใช้บริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้ใช้บริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ แสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนที่ซื้อตั๋วรถไฟเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุก เพราะคนใช้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่เป็นพิเศษ การวิจัยตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การจูงใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินงานไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติที่ยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบ ดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับการบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้ใช้บริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับและเกิดความประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ารู้สึกไม่เสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีกเพราะอาหารอร่อยและบริการที่ดีเยี่ยมเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่า

จากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็เขาก็กต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจเฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดี โดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้าอื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกัน และอาจไม่พอใจที่มาเป็นลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการก่อน โดยไม่คว่นตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปแบบหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการ ให้ความสนใจอย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการแสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเองจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพสง่างาม มีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินการบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด ปรัชญาการบริการ หรือแผนในการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ ฯ วิจัยความต้องการปฏิบัติตอบสนองและความประทับใจของผู้ใช้บริการตอบสนองและความประทับใจของผู้ใช้บริคนำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายซึ่งในบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

## แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี และภาษีท้องถิ่น

### ความหมายของภาษี

ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี และถ้าเมื่อกล่าวถึงคำว่า “ภาษีอากร” นั้นจากอดีตจนถึงปัจจุบันก็ได้มีนักเศรษฐศาสตร์หลาย ๆ ท่าน ที่พยายามกำหนดค่านิยาม ความหมายของคำว่าภาษีอากร เพื่อให้ได้สมบูรณ์ แต่เนื่องจากภาษีอากรนั้น มีมากมายหลายประเภทด้วยกัน จึงลำบากเป็นอย่างยิ่งในการจะกำหนดค่านิยามของภาษีอากรให้ครอบคลุมและใช้ได้แก่ภาษีอากรทุกประเภท อย่างไรก็ตามนักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไป ได้ให้ ค่านิยามคำว่า “ภาษีอากร” ที่น่าสนใจไว้ดังนี้

จอร์จ สาทูพันธ์ (2513 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 6) ให้ความหมายว่า ภาษีอากรคือเงิน หรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาล

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2541, หน้า 25 อ้างถึงใน วไลรัตน์ สวัสดิ์, 2546, หน้า 13) ให้ความหมายว่า ภาษี คือสิ่งทีรัฐบาลเก็บจากรายกรและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีจากนิยามคำว่าภาษีอากร ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์ที่มีชื่อเสียงแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายไว้พอที่จะสรุปประเด็นที่สำคัญได้พอสังเขป ดังนี้ (นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 6)

1. ลักษณะบังคับ ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับให้ต้องเสียภาษี แม้จะเป็นภาษีทางอ้อมซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้นทางเลือกที่จะบริโภคก็จะต้องเสียภาษีอากรอยู่นั่นเอง
2. เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร ภาษีอากรเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่รัฐบาล ซึ่งจะเป็นการเคลื่อนย้ายทางด้านเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษีอากร กล่าวคือหากมีการเคลื่อนย้ายในทางตรงกันข้ามก็จะไม่น่าเป็นภาษีอากรได้เนื่องจากไม่อาจเก็บต่อรัฐได้
3. ไม่มีตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมายจึงไม่มีผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตาม ผู้เสียภาษีย่อมทราบดีว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่รัฐมิให้สังคมโดยส่วนรวมเป็นผลมาจากภาษีทั้งสิ้น
4. ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล ภาษีอากรย่อมเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรที่ไม่มีพันธะใด ๆ เพื่อที่รัฐบาลจะสามารถนำเงินภาษีอากรไปบริหารประเทศได้เต็มความสามารถ

5. ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้ การจัดเก็บภาษีอากรอาจจะทำในรูปแบบอื่น ๆ นอกจากจัดเก็บเป็นตัวเงินก็อาจจัดเก็บในรูปสิ่งของหรือแรงงานหรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้

### **วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี**

การจัดเก็บภาษีมียุทธประสงค์หลายประการ ยุทธประสงค์หลักคือ การหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ยุทธประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากรมีดังนี้

1. เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัยการศึกษา กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น
2. เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ระบบภาษีอากรควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการ ทางธุรกิจบางชนิดมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจส่วนรวมได้ เช่น ไม่ต้องการให้ประชาชนบริโภคสุรา บุหรี่ หรือสินค้าฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ก็เก็บภาษีสินค้าเหล่านี้ในอัตราสูง ๆ หรือไม่เก็บภาษีอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง หรือเก็บภาษีสินค้าที่มีความจำเป็นใจอัตราต่ำ เป็นต้น
3. เพื่อกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม นอกจากรัฐบาลจะได้ใช้มาตรการด้านรายจ่าย เช่น การอุดหนุน การโอนเงินต่าง ๆ การสร้างงานในชนบท ฯลฯ การจัดเก็บภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้ด้วย เช่น ใช้วิธีอัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยในอัตราสูง ๆ เป็นต้น
4. เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งด้านราคาสินค้า และการจ้างงานเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น การป้องกันภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลก็เพิ่มภาษีต่าง ๆ ให้สูงขึ้นเพื่อลดการใช้จ่าย ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ คนว่างงานมาก รัฐบาลอาจลดภาษีต่าง ๆ ลงเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีการจ้างงานมากขึ้น

### **องค์ประกอบของระบบภาษี**

โครงสร้างของระบบภาษีที่ดี มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ

1. ภาระของภาษีหรือค่าใช้จ่ายของรัฐ จะต้องกระจายแก่ประชาชนผู้เสียภาษีทุกคนอย่างยุติธรรม
2. การเลือกเก็บภาษีแต่ละชนิดที่จัดเก็บ จะต้องพยายามให้มีผลกระทบหรือผลเสียหายน้อยต่อการตัดสินใจในทางเศรษฐกิจ หรือการทำงานของกลไกตลาดน้อยที่สุด
3. โครงสร้างของภาษีที่ใช้นั้น ควรจะเอื้ออำนวยต่อการใช้นโยบายใน การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และช่วยส่งเสริมความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจด้วย
4. ระบบของภาษีต่าง ๆ ที่ใช้จัดเก็บนั้น จะต้องเป็นที่แจ่มชัดต่อผู้เสียภาษีและ

การบริหารงานการจัดเก็บจะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและภาระของผู้เสียภาษีควรจะอยู่ในอัตราที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษีนั่นองค์ประกอบของการจัดเก็บภาษี ได้แก่ การบริหารการจัดเก็บเกี่ยวกับตัวผู้เสียภาษี และประเภทของผู้เสียภาษีปัญหาสำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษีคือทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือ หรือยินยอมเสียภาษีแก่รัฐ โดยสมัครใจปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีของประชาชน ขึ้นอยู่กับความสำคัญของการเสียภาษี ขึ้นอยู่ประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมของการเสียภาษี ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมายและการลงโทษของสังคม การลงโทษของกฎหมายในกรณีที่ผู้เสียภาษีจงใจหนีภาษีอย่างผิดกฎหมาย การลงโทษทางสังคมเป็นมาตรการ บังคับทางอ้อมการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี

#### หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี

1. หลักของความแน่นอน (Certainty)
2. หลักของการประหยัด (Low compliance and collection costs)
3. หลักของความเสมอภาค (Equity)
4. หลักของการยอมรับ (Acceptability)
5. หลักของการเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability)
6. หลักของการทำรายได้ (Productivity)
7. หลักของการยืดหยุ่น (Flexibility)

Verma (1986 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 30) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ Penchansk and Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ให้บริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้ใช้บริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับกิจการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

### ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2543, หน้า 92-94 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร และปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ดังต่อไปนี้

ในความหมายของการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพนั้น โดยคำนิยามของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งเป็นคำสำคัญซึ่งนิยมใช้ในความหมายของลักษณะ “การทำงานดี” การทำงานมีประสิทธิภาพก็คือการทำงานดี แต่ความหมายในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายให้ได้มากที่สุด เมื่อกำหนดระดับค่าใช้จ่ายมาให้แล้วหรือการสามารถบรรลุเป้าหมายไว้ด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรก็คือ การจัดเก็บภาษีอากรให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย หรือไม่มีการรั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือการใช้ทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่า เมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น นอกเหนือจากที่กล่าวการจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรม รัฐมีรายได้มากขึ้น อันเป็นการลดภาระด้านการขาดดุลและการได้เงินมาพัฒนาหรือใช้จ่าย ในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการที่จะถือว่าการจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น จำเป็นต้องมีเครื่องมือชี้ (Indicator) หรือมาตรฐานที่กำหนดขึ้น อย่างไรก็ตาม บรรดานัก เศรษฐศาสตร์หรือบรรดาผู้ที่อยู่ในแวดวงภาษีอากรยังไม่สามารถตกลงกันได้ว่าเครื่องชี้วัด ประสิทธิภาพนั้นควรจะเป็นต้นอย่างไรมีความหมายแค่ไหน ใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด แต่เครื่องชี้วัดที่จะเป็นที่ยอมรับกันในขณะนี้และนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บ ภาษีอากรนั้นมี 3 วิธี ดังนี้

1. วัดจากค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of collection) หลักว่าการจัดเก็บภาษีที่ดีควรถือ หลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำไม่ใช่จัดเก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่าย ในการจัดเก็บภาษีก็มากด้วย เช่นนี้ อาจทำให้เงินรายได้ภาษีอากรเหลือน้อยลง

2. วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual yields vs potential yields) ตามวิธีนี้เราจะต้องคำนวณว่าในการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท ถ้าจะจัดเก็บให้ได้เต็ม เม็ดเต็มหน่วย ควรได้รายได้เท่าใดแล้วเปรียบเทียบกับรายได้ที่จะได้จริงของภาษีประเภทนั้น ๆ กับรายได้ที่ควรจะได้ก็จะทำให้เรารู้ว่าการบริหารการจัดเก็บภาษีนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อย เพียงใด

3. วัดจากค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance cost) ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีที่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษี

เสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่าย มีข้อความแจ่มชัด และสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติตาม

### ประเภทของภาษีท้องถิ่น

ภาษีท้องถิ่น (Local tax) หมายถึง เงินที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเองและนำรายได้นี้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้ารวมทั้งนำไปจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ โดยจัดเก็บในรูปของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่และภาษีป้าย เป็นต้น

#### 1. หลักการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน วิกิแกนส์ ห่วงรักษ์ (2546, หน้า 48)

การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน

พ.ศ. 2475 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมเป็นภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนและที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช่ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้นทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง และที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปีที่ผ่านมาได้มีการใช้ประโยชน์ในทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้า ที่ไว้สินค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรม ให้ญาติ มารดา บุตร หรือผู้อยู่อาศัย หรือใช้ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้และไม่เข้าข้อยกเว้นตามกฎหมาย

ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของทรัพย์สิน ในกรณีเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง และเจ้าของที่ดินเป็นคนละคนเจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีทรัพย์สินทั้งหมด และต้องเสียภาษีปีละครั้ง โดยเสียภาษีปีละครั้ง โดยเสียที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร หรือสำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่ว่าทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ที่ใด การเสียภาษีดังกล่าวเริ่มต้นเมื่อประกาศของกรุงเทพมหานครหรือ สำนักงานเขต สำนักงานเทศบาล สำนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหรือที่ว่าการอำเภอแล้วแต่กรณี ให้ไปรับแบบพิมพ์ ภ.ร.ด. 2 ภายในเวลาที่กำหนดไว้แล้วกรอกรายการต่าง ๆ ลงในแบบพิมพ์นั้นเสร็จแล้วก็ส่งแบบพิมพ์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จะคำนวณภาษี แล้วแจ้งให้ทราบเพื่อให้ชำระภาษีภายใน 30 วัน หากได้รับแจ้งแล้วไม่ชำระภาษีจะต้องรับผิดชอบเสียเงินภาษีเพิ่มขึ้นอีก

#### 2. หลักการจัดเก็บภาษีป้าย สมคิด บางโม (2544, หน้า 350)

พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 เป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยจัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ไม่ว่าที่ดินนั้นจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อยเพื่ออยู่อาศัยหรือเพื่อทำกินตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี



ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ที่ดิน ทั้งนี้ไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ดินมีโฉนด, น.ส. 3 ,น.ส.3 ก, ใบไต่สวน หรือ ส.ค. 1 และไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ว่างเปล่าหรือมีโรงเรียน สิ่งปลูกสร้างปลูกอยู่หรือไม่ หรือใช้ในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประกอบกิจกรรมโดยให้คนอื่นเช่า หรือทำเองก็ตาม ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ คือผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของทุกปีนั้น ๆ โดยเจ้าของที่ดินนั้น หมายถึง บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน เจ้าของที่ดินต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละครั้ง ภายในเดือนเมษายนของทุกปี โดยยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท. 5) ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการนี้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปี นั้น หากที่ดินอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดให้ชำระเงินภาษีต่อเจ้าพนักงานประเมิน ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดย เจ้าหน้าที่จะประกาศให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ในกรณีที่เป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่หรือจำนวนที่ดินเดิมได้เปลี่ยนแปลงไป เจ้าของที่ดินจะต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินใหม่ต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ เป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่ หรือนับแต่วันที่จำนวนเนื้อที่ดิน ได้มีการเปลี่ยนแปลงไป

เมื่อยื่นแบบแสดงรายการแล้ว เจ้าพนักงานจะคำนวณเนื้อที่ดินและค่าภาษีตามราคาปานกลาง และบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ แล้วแจ้งให้ทราบเป็นหนังสือว่าจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ปีละเท่าใด เว้นแต่เป็นที่ดินนอกเขตเทศบาล เจ้าหน้าที่จะปิดประกาศไว้ ณ ที่ว่าการอำเภอ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งค่าภาษีที่แจ้งให้ทราบนี้ใช้ได้ตลอด 4 ปี นับแต่ปีที่แจ้ง

### 3. หลักการจัดเก็บภาษีป้าย สมคิด บางโม (2544, หน้า 353)

การจัดเก็บภาษีป้ายตามพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 หมายถึง ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมาย ที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลักหรือจารึกหรือปรากฏด้วยวิธีอื่น ตามความหมายดังกล่าวป้ายที่จะต้องเสียภาษีจะต้องเป็นป้ายที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

3.1 เป็นป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้

3.2 เป็นป้ายโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ทั้งนี้โดยไม่คำนึงว่าป้ายนั้น จะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ หรือป้ายนั้นจะทำให้ปรากฏวิธีใดก็ตามปกติเจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีเป็นรายปี ยกเว้นที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงจนถึงสิ้นปี โดยให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวดงวดละ 3 เดือน โดยเริ่มเสียภาษีตั้งแต่

งวดที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปี เจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้ายต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) ตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดภายในเดือนมีนาคมของทุกปี ในกรณีเจ้าของป้ายอยู่นอกประเทศให้ตัวแทนหรือผู้แทนในประเทศไทยมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย ถ้าเจ้าของป้ายตาย เป็นคนสาบสูญ เป็นคนไร้ความสามารถหรือเป็นคนเสมือนไร้ความสามารถให้ผู้จัดการมรดก ผู้ครอบครองทรัพย์มรดกไม่ว่าจะเป็นทายาทหรือผู้อื่น ผู้จัดการทรัพย์สิน ผู้อนุบาล หรือผู้พิทักษ์ แล้วแต่กรณี มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้ายในกรณีเจ้าของป้ายมีป้ายที่ต้องเสียภาษีหลังเดือนมีนาคม แสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิมที่ได้เสียภาษีป้ายไปแล้วหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิม ทำให้ต้องเสียภาษีป้ายหรือเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้นตามบัญชีอัตราภาษีป้าย ให้เจ้าของป้ายยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มีป้ายต้องเสียภาษี หรือแต่วันที่แสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิม หรือนับแต่วันที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายเดิม แล้วแต่กรณี ในกรณีที่มีการโอนป้ายผู้รับโอนต้องแจ้งรับโอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 30 วัน นับแต่วันรับโอน มิฉะนั้นต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 1,000-10,000 บาท

### ปัญหาการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น

กรมการปกครอง (2543, หน้า 110-112) กล่าวถึง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. ปัญหาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

เป็นภาษีที่เก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างแม้ว่าภาษีโรงเรือนและที่ดิน จะเป็นภาษีที่ทราบได้ให้กับท้องถิ่นมากที่สุดในบรรดารายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง แต่ก็ยังอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจหรือที่ควรจะเป็น โดยมีปัญหาในระดับปฏิบัติสำคัญบางประการที่ทำให้ท้องถิ่นจัดเก็บได้น้อยก็คือ

1.1 ปัญหาการประเมินภาษี เนื่องจากภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นการประเมินภาษีจากค่ารายปี หรือค่าเช่าที่สมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ ในกรณีที่หากมีการเช่าทรัพย์สินจริงจะไม่มีปัญหา แต่หากไม่มีการเช่าทรัพย์สินจริงหรือเจ้าของทรัพย์สินมีความพยายามหลบเลี่ยงภาษี โดยแจ้งหลักฐานการเช่าระหว่างผู้เช่ากับผู้ให้เช่าต่ำกว่าความเป็นจริง ทำให้เป็นปัญหาในการประเมินของเจ้าหน้าที่และแม้จะมีความพยายามอย่างมากที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวแต่โดยระบบการประเมินจากค่ารายปีก็เป็นข้อจำกัดที่ทำให้การประเมินขาดความชัดเจน

1.2 การยกเว้นภาษีในกรณีเจ้าของทรัพย์สินอยู่อาศัยเอง การยกเว้นภาษีในกรณีข่าวของทรัพย์สินได้รับการยกเว้นภาษีไม่ว่าทรัพย์สินจะมีมูลค่ามากเพียงใดก็ตาม ในขณะที่เจ้าของทรัพย์สินเหล่านั้น ได้ใช้ประโยชน์จากการบริการของท้องถิ่นเช่นเดียวกับเจ้าของทรัพย์สินอื่น ๆ

ที่ต้องเสียภาษี ซึ่งช้อยกเว้นดังกล่าวเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้ท้องถิ่นจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน ได้น้อย

1.3 อัตราภาษี ภาษีโรงเรือนและที่ดินกำหนดอัตราภาษีไว้ร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านให้ความเห็นว่าเป็นอัตราที่กำหนดมาเป็นเวลานานแล้ว ตั้งแต่มีการเริ่มจัดเก็บไม่เคยมีการเพิ่มอัตราภาษีเลย ทำให้มีการจัดเก็บได้น้อย ในทางกลับกันพบว่า อัตราภาษีโรงเรือนและที่ดินที่กำหนดไว้ร้อยละ 12.5 นั้นสูงเกินไป โดยเฉพาะเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับอัตราภาษีของภาษีประเภทอื่น ๆ และเป็นผลให้ผู้มีหน้าที่ในการเสียภาษีพยายามที่จะหลีกเลี่ยงภาษีหรือมักแจ้งอัตราค่าเช่าที่ต่ำกว่าค่าเช่าจริง และเป็นปัญหาต่อเนื่องถึงการประเมินค่ารายปีของพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อไปด้วย

1.4 ปัญหาการดำเนินคดีกับผู้หลีกเลี่ยงภาษี ปัญหาการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินประการหนึ่งก็คือ การกำหนดบทลงโทษไว้ต่ำมาก เนื่องจากเป็นบทลงโทษที่กำหนดไว้ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2475 และแม้ว่าจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2543 แต่ยังไม่พบบทลงโทษที่เด็ดขาดจึงทำให้กฎหมายขาดสภาพบังคับโดยปริยาย

1.5 นอกเหนือจากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีปัญหาอื่น ๆ ที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เช่น ปัจจัยด้านการเมืองที่ผู้บริหารมักไม่พยายามปรับการประเมินภาษีเพิ่มขึ้นหรือใช้อำนาจในการดำเนินคดีกับการหลีกเลี่ยงภาษี เนื่องจากเกรงว่าจะเสียคะแนนเสียงเมื่อเวลามีการเลือกตั้ง ปัจจัยด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและปัจจัยด้านความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี ผู้มีอิทธิพลที่ครอบงำการเมืองท้องถิ่น เป็นต้น

## 2. ปัญหาการจัดเก็บภาษีป้าย

โดยที่การปรับอัตราภาษีป้ายเมื่อปลายปี พ.ศ. 2534 เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 200 หรือ 2 เท่า จากอัตราภาษีป้ายที่จัดเก็บอยู่เดิม ซึ่งมีผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีป้ายได้เพิ่มจากเดิม จะเป็นปัญหาในการปฏิบัติ อาทิเช่น

2.1 การจัดเก็บภาษีไม่ครบถ้วน เนื่องจากปัจจุบันมีการติดตั้งป้ายโฆษณาเป็นจำนวนมากกระจัดกระจายอยู่โดยทั่วไป และในอนาคตแนวโน้มว่าจะมีการติดตั้งเพิ่มมากขึ้นตามภาวะความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ นอกจากจะมีป้ายเป็นจำนวนมากแล้วยังมีขนาดรูปทรงและลักษณะที่หลากหลาย และติดตั้งในสถานที่ที่ยากต่อการตรวจวัด และการคำนวณพื้นที่

2.2 ปัญหาการวินิจฉัยประเภทป้าย เนื่องจากพระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 มีการแบ่งป้ายออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งแต่ละประเภทจะมีอัตราภาษีแตกต่างกันมาก เช่น ป้ายประเภทที่หนึ่ง อัตราภาษี 3 บาทต่อ 500 ตารางเซนติเมตร ป้ายประเภทที่สอง อัตราภาษี 20 บาท ต่อ 50 ตารางเซนติเมตร และป้ายประเภทที่สาม อัตราภาษี 40 บาท ต่อ 50 ตารางเซนติเมตร ดังนั้น

จึงทำให้มีความพยายามที่จะแจ้งประเภทป้ายผิดไปจากข้อเท็จจริงเพื่อให้เสียภาษีน้อยลง

### 3. ปัญหาอากรฆ่าสัตว์

อากรฆ่าสัตว์เป็นการจัดเก็บตามพระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535 ซึ่งกฎหมายกำหนดให้เป็นรายได้ของเทศบาล รวมถึงรายได้อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ด้วย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมโรงฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมโรงพักสัตว์ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตั้งโรงฆ่าสัตว์ โรงพักสัตว์ และการฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมแทนใบอนุญาต ปัญหาคือ อากรฆ่าสัตว์ ที่มีอัตราที่ต่ำ เช่น โค กระบือ สุกร ตัวละ 12 บาท 15 บาท 10 บาท และไก่หรือห่านตัวละ 10 สตางค์ เป็นต้น

### 4. ปัญหาภาษีสุรา

เป็นภาษีที่เก็บโดยรัฐบาลกลางไคค่าจัดเก็บไม่เกินร้อยละ 5 ที่เหลือเป็นรายได้ท้องถิ่น โดยกระทรวงมหาดไทยจัดสรรให้ท้องถิ่นต่าง ๆ ตามจำนวนประชากร ปัญหาภาษีสุราที่เกิดขึ้นคือการจัดสรรอาศัยเกณฑ์ประชากรไม่เหมาะสม เนื่องจากธุรกิจเป็นแหล่งกำเนิดของภาษีสุราสรรพสามิตมิได้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรอย่างเดียว

### 5. ปัญหาภาษีการพนัน

เป็นภาษีที่เก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนัน ซึ่งเป็นภาษีการพนันที่จัดเก็บได้นำส่งเข้าเป็นรายได้แผ่นดินทั้งหมด โดยภาษีการพนันในส่วนที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นซึ่งกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตเสียภาษีการพนันเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 2.5 ของยอดที่ต้องเสีย เพื่อเป็นรายได้ของท้องถิ่นที่เล่นการพนัน โดยภาษีการพนันในส่วนที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นมีอัตราที่ต่ำทำให้ท้องถิ่นได้รับรายได้จากภาษีประเภทนี้น้อย

6. ปัญหารายได้อื่น ๆ ของท้องถิ่น ได้แก่ ค่าธรรมเนียม, ค่าใบอนุญาต, ค่าปรับ อัตรายังต่ำ ความรู้ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับที่จะพัฒนาทรัพย์สินให้มีรายได้ เพราะท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีขั้นตอนแบบราชการ

## การปกครองในรูปแบบเทศบาล

### ภารกิจหลักและภารกิจรองที่เทศบาลดำเนินการ

#### ภารกิจหลัก

1. ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร
6. ด้านการส่งเสริมการศึกษา
7. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### ภารกิจรอง

1. การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมประเพณี
2. การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพกลุ่มอาชีพ
3. การส่งเสริมการเกษตรและการประกอบอาชีพทางการเกษตร
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน

#### หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

ดังกล่าวไปแล้วข้างต้นถึงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศต่าง ๆ ทั้ง 4 ประเทศ ซึ่งมีการปกครองในรูปแบบ รัฐเดี่ยว และการศึกษาถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ของราชการบริหารแต่ละระดับแล้ว และการศึกษาถึงหลักเกณฑ์การแบ่งการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น พบว่าแนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชน (Public interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่
  - 1.1 ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือน ๆ กันและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็จะต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น
  - 1.2 ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ
2. ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของการบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่าง ๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นการกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมันัก จึงต้องมืองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของ และเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้น ๆ

แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5. หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

1. เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์
2. เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์ และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal efficiency of scale) ขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในที่นี้หมายถึง ขนาดของชุมชน (จำนวนประชากรในชุมชน) ในระดับใด ๆ ก็ตาม ที่เอื้ออำนวยให้สามารถจัดบริการประเภทนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรืออีกนัยหนึ่งเป็นจำนวนประชากรที่เอื้ออำนวยให้มีต้นทุนการจัดบริการ ที่ต่ำที่สุดนั่นเอง โดยการกำหนดหน่วยจัดบริการ โดยคำนึงถึงขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนี้มาจากหลักประสิทธิภาพ (The principle of management efficiency)

ในการจัดบริการสาธารณะที่ว่า การจัดบริการสาธารณะใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนจำนวนมากได้ก็นับว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน (Separation of policy operation units) เป็นการนำหลักเกณฑ์หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) และหลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (Optimal efficiency of scale) มาพิจารณาร่วมกันวิเคราะห์บริการสาธารณะแต่ละประเภทและจัดสรรบริการลงไปในชุมชนระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดกรณีที่หน่วยจัดบริการที่น่าจะมีความสามารถและมีความรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ไม่สามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุด (หรือมีประสิทธิภาพที่สุด)

ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยจัดบริการหรือหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด และสามารถหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้นั้น มักจะมีจำนวนประชากรน้อยเกินไป โดยจำนวนที่จะสามารถจัดบริการให้มีต้นทุนต่ำที่สุด ก็อาจเป็นประชากรของหลาย ๆ ตำบล หรือหลาย ๆ อำเภอ ประกอบกัน ซึ่งทางเลือกที่น่าจะเหมาะสม คือ การให้มีหน่วยกำหนดนโยบายและจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด และให้หน่วยจัดบริการที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยหน่วยงานทั้ง 2 อาจเป็นหน่วยงานเดียวกัน หรือคนละหน่วยงานก็ได้หลักการกำหนดหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ สามารถ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ หมายถึงกิจการที่ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง ดังนั้นผู้จะมีอำนาจตัดสินใจจัดทำกิจการดังกล่าวจึงต้องเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมทางอากาศ การชลประทานหลวง การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง และทรัพยากรธรรมชาติ การศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น

2. บริการสาธารณะที่เป็นกิจการที่ไม่สลบซับซ้อนเป็นกิจกรรมที่ไม่สลบซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก และมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งหากได้พนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้จัดทำ จึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้การจัดทำบริการประเภทนี้ยังเป็นการดำเนินการที่ใช้งบประมาณไม่มากนัก เช่น การให้มีสุสาน และฌาปนสถาน การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด การขนส่งสาธารณะในเขตท้องถิ่น การให้มีสถานสินเชื่อท้องถิ่น การดูแลชายหาดในเขตท้องถิ่น การจัดให้มีโคมไฟตามถนนหนทาง เป็นต้น

#### หลักการแบ่งตามประเภทขององค์การในการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของรัฐ เป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐซึ่งต้องพิจารณาถึงลักษณะสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้ส่วนเสียเหมือน ๆ กัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

2. เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าดังได้กล่าวไปแล้ว จึงพอที่จะสรุปภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ ได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1 หน้าที่ด้านการป้องกันประเทศ

2.2 หน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน

2.3 หน้าที่ในการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ

2.4 หน้าที่ของรัฐในการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นกิจการที่เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ

1. เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้

2. เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่นเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ดังได้กล่าวไปแล้ว จึงพอจะจำแนกประเภทของบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่น ได้เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับสวัสดิการของคนในท้องถิ่นโดยตรง

3. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปองค์กรร่วม ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นนั้น ท้องถิ่นอาจโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้

เช่น การจัดให้มีสหการ หรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นต้น การโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างเช่นนี้ ทำให้ท้องถิ่นที่เข้าร่วมในองค์การร่วมนั้นสามารถตัดทอนภาระหน้าที่ โอนไปให้แก่องค์กรร่วมรับผิดชอบได้

บริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภท เป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติ และระดับท้องถิ่น โดยไม่อาจแยก ประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดทำบริการสาธารณะที่รัฐและท้องถิ่นร่วมกันดูแลนี้อาจแบ่งแยกได้เป็นลำดับขั้นของกิจการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันกับการแบ่งแยกการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับท้องถิ่น โดยอาศัยหลักทั่วไป คือ หลัก ประโยชน์มหาชน และหลักประสิทธิภาพซึ่งบริการเหล่านี้เป็นภารกิจลำดับรองที่ทั้งรัฐและท้องถิ่น ต้องแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบดำเนินการ เช่น การจัดการศึกษา ความต้องการบริการทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นความต้องการของส่วนรวมของคนทั้งประเทศ โดยกำหนดนโยบายและวางแผนการศึกษาไว้เป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการศึกษาขั้นต่อไป และการวัด



มาตรฐานการศึกษาซึ่งต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระบบ ในขณะที่เดียวกันการศึกษาในชั้นประถมศึกษา ซึ่งเป็นความต้องการของคนในท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปด้วย เช่น การสร้างโรงเรียน การจัดการศึกษาเสริมที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนในแต่ละท้องถิ่น จึงเป็นหน้าที่ของท้องถิ่นที่จะจัดทำในส่วนนี้ ส่วนการจัดการศึกษาระดับสูงจึงเป็นหน้าที่ของรัฐ ในการจัดทำ และสำหรับการจัดการศึกษานอกโรงเรียน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมทักษะและฝึกฝนฝีมือเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับผลประโยชน์มหาชนท้องถิ่นจึงเป็นหน้าที่ในการดำเนินกิจการ หรือหน้าที่ในการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมซึ่งรัฐและท้องถิ่นในการดูแลร่วมกัน

### หลักสำคัญของการจัดบริการสาธารณะ

จากหลักการสากลดังกล่าวข้างต้น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ เกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบันให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักสำคัญซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักการสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ ได้แก่

#### 1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public interest)

โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังคงต้องสงวนไว้สำหรับดูแล รับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวม และเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ (1) ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร (2) ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ (3) ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ (4) ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการทางการทูต ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าน่าจะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะ คือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น

ที่สามารถแยกออก หรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

## 2. หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local accountability)

หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคม จะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ เทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่น ก็ควรส่งมอบภารกิจนั้น ๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น

## 3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local capability)

หลักความสามารถของท้องถิ่น เป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรม หรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้น ๆ ไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้น ๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่าง ๆ หรือการจัดองค์กรต่าง ๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจอันใหม่นั้น จะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้น โครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็นโครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หาก

ท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศ ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างความพร้อม การเตรียมความพร้อม และการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

#### 4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management efficiency)

หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการ การจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาล หรือหน่วยงานราชการแล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมาก ๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่น ไม่ว่าจะเป็ท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่น ๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลาง หรือบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลง และส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์มาตรฐานซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของราชการ หรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการก็ยังมีมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไรดังกล่าแล้วข้างต้นถึงหลักการในการจัดแบ่งกิจกรรมการบริการสาธารณะ และเมื่อแผนปฏิบัติการ

การกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ จะเห็นว่ามีความจำเป็นยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง บทบาทและภารกิจของตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะต้องดำเนินการกิจเพิ่มขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีภารกิจจำนวนหนึ่งซึ่งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาคได้ถ่ายโอน หรือมอบหมายให้ดำเนินการ ถ้าพิจารณาจากกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541

และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2521 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 พบว่าการกำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ มักจะกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ในลักษณะที่กว้าง เช่น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2541 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 กำหนดว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามมาตรา 45 ได้แก่

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
  2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
  3. สนับสนุนตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
  4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
  5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
  6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
  7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น
  8. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจกรรมนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
  9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
- และนอกจากนี้ยังมีการกำหนดว่ามีกิจกรรมบางอย่างซึ่งได้มีการกำหนดว่าราชการส่วนท้องถิ่นอื่นสมควรให้ อบจ. ร่วมดำเนินการ หรือให้ อบจ. จัดทำ ตามกฎกระทรวง (พ.ศ. 2541) อาทิ

1. จัดให้น้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. บำบัดน้ำเสีย
4. บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### 5. วางผังเมือง เป็นต้น

และนอกจากนี้ถ้าพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 ยังได้กำหนดว่าเทศบาลแต่ละประเภท มีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการแตกต่างกัน โดยเทศบาลนครจะมีอำนาจหน้าที่มากที่สุด และยังได้มีการกำหนดว่ามีบางภารกิจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลเทศบาลเมือง และเทศบาลนครจะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการก็ได้ ดังตัวอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเห็นว่าด้วยลักษณะของการกำหนดข้อกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่เป็นการกำหนดไว้กว้าง ๆ และเป็นการกำหนดในลักษณะที่ท้องถิ่นอาจจะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการก็ได้ ทั้งนี้จึงส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นได้รับการบริการสาธารณะที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อม ความสามารถและแผนการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าจะดำเนินการหรือไม่

ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 และมาตรา 17 และมาตรา 18 ได้กำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ

ทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานครไว้ โดยกำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและกำหนดไว้โดยละเอียด ทั้งนี้อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลบังคับใช้ และประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมด้านการปกครอง การบริหาร การเงิน การตัดสินใจอย่างอิสระ และการกำหนดนโยบายของท้องถิ่นตนเองโดยปราศจากการแทรกแซงและอยู่ภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแลของรัฐบาลเท่าที่จำเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค

**พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**

กฎหมายฉบับนี้ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณาและให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจทั้ง 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนทั้งสิ้น 244 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ 50 กรม ใน 11 กระทรวง ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ

- 1.1 การคมนาคมและการขนส่ง

- 1.1.1 ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนนและสะพาน การดูแล จัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่

- 1.1.2 ทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ)

- 1.2 สาธารณูปโภค

- 1.2.1 แหล่งน้ำ/ ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท

- 1.3 สาธารณูปการ

- 1.3.1 การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด

- 1.3.2 การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

- 1.3.3 การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม

- 1.3.4 การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคาร และการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

จากงานทั้งหมดที่อยู่ภายใต้กรอบงานด้านโครงสร้างพื้นฐานข้างต้น พบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

1. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

- 1.1 การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนากลุ่มอาชีพต่าง ๆ

- 1.2 งานสวัสดิการสังคม

การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิจานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

### 1.3 นันทนาการ

1.3.1 การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้าง บำรุงรักษาสถานกีฬา

1.3.2 การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุงรักษาสวนสาธารณะ

### 1.4 การศึกษา

1.4.1 การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์

1.4.2 การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ และการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น

## 2. การสาธารณสุข

2.1 การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนาอนามัยบนพื้นที่สูง

2.2 การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วย โรคเรื้อน ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าอุปนกิจ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 102 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 27 กรม ใน 7 กระทรวง

### 3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1 การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค

3.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น

3.4 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

สรุปแล้วจะพบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 18 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 9 กรม ใน 6 กระทรวง

#### 4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

4.1 การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน

4.2 การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน

4.3 การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่

และชักจูงการลงทุน

4.4 การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์

4.5 การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน

4.6 การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแล บำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

พบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 88 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 16 กรม ใน 7 กระทรวง

#### 5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

5.1 การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้นโยบายจากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น

5.2 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตาม ตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย

5.3 การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะ ประโยชน์งานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 18 เรื่อง

มีส่วนราชการที่ต้อง ถ่ายโอนภารกิจจำนวน 9 กรม ใน 4 กระทรวง

#### 6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.1 การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน

6.2 การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

สรุปแล้วจะพบว่างานที่จะมีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวน 2 เรื่อง มีส่วนราชการที่ต้องถ่ายโอนภารกิจจำนวน 1 กรม ใน 1 กระทรวง

#### รูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะ

ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอน ฯ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง



ส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 นั้น จะเห็นได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่มีขอบเขตกว้างขวางกว่าเดิม และในมาตรา 30 กำหนดให้มีการถ่ายโอนงานบริการสาธารณะที่เป็นการดำเนินการเข้าซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือภารกิจที่เป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล ภารกิจทั้งหมดนี้ต้องถ่ายโอนภายใน 4 ปี (พ.ศ. 2544-2547) และอาจให้แตกต่างกันได้แต่ไม่เกิน 10 ปี (พ.ศ. 2553) ดังกล่าวแล้วข้างต้นว่าจะมีภารกิจ ในหลายรูปแบบที่รัฐถ่ายโอนให้ท้องถิ่นดำเนินการ ซึ่งรูปแบบการมอบหมายภารกิจหรือบริการสาธารณะในอนาคตที่จะเกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 และ พ.ศ. 2546 เป็นต้นไป มีรูปแบบอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่

#### 1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง

เมื่อรัฐบาลหรือส่วนราชการยุติบทบาทการให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตและการจัดโครงสร้างพื้นฐาน และถ่ายโอนหรือส่งมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง ซึ่งสามารถดำเนินการได้ใน 3 รูปแบบ ได้แก่

1.1 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับมอบแล้ว ไม่ว่าจะองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือ เทศบาล เมื่อรับโอนภารกิจต่าง ๆ แล้ว สามารถบริหารจัดการด้วยตนเอง ภายใต้อำนาจความสามารถของตนเอง

1.2 ภารกิจที่ต้องร่วมกันดำเนินการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากมีภารกิจบางประการอาจต้องคำนึงถึงความร่วมมือ ดังนั้นภารกิจบางอย่างต้องมีลักษณะการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเดียวกันหรือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างประเภทกัน

1.3 ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเอง แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการ มอบหมายหรือจัดซื้อจัดจ้างให้เอกชนดำเนินการแทนได้

#### 2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานราชการร่วมกันดำเนินการ

ในการดำเนินการบริการสาธารณะบางภารกิจต้องมีการปรับเปลี่ยน เช่น การปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่ โดยท้องถิ่นอาจจะเป็นผู้ดำเนินการหลักในการดำเนินกิจการสาธารณะบางภารกิจ แต่อีกหลายภารกิจยังคงอยู่ภายใต้การกำกับหรือการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานของส่วนราชการ

3. ภารกิจที่รัฐไม่ได้ถ่ายโอนไป แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ ภารกิจบางประการไม่ได้มีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดการศึกษา

สูงกว่าการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดต้องการจัดการศึกษาดังกล่าว ก็สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา อยู่แล้ว แต่ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้การพิจารณามาตรฐานตามที่กระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้กำหนด

ดังนั้น ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจ ฯ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ซึ่งต้องการกลไก และมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่น เชื่อมั่นต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจ จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับแต่รัฐบาลส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่ พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

## งานการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

### ประเภทรายได้ของเทศบาล

เทศบาลมีรายได้ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 66 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 ดังต่อไปนี้

#### 1. รายได้จากภาษีอากร

1.1 ภาษีอากรที่เทศบาลมีอำนาจจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ภาษีป้าย

1.2 ภาษีอากรที่รัฐบาลจัดเก็บเพิ่ม หรือภาษีที่ใช้ร่วมกับรัฐบาล โดยเทศบาลมีอำนาจในการจัดเก็บ แต่ในทางปฏิบัติจะมอบให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้จัดเก็บให้ เช่น กรมสรรพากร แล้วจัดสรรให้เทศบาล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ

1.3 ภาษีอากรที่รัฐบาลจัดสรรให้ หรือภาษีที่รัฐบาลแบ่งรายได้ให้ ภาษีส่วนนี้ อำนาจในการจัดเก็บตามกฎหมายเป็นของรัฐบาล แต่รัฐบาลได้นำส่วนหนึ่งของรายได้จากภาษีที่จัดเก็บได้มาจัดสรรให้แก่เทศบาล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุราและเบียร์ ภาษีสรรพสามิต ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม อากรังนกฮีแอ่น ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ ภาษีการพนัน

#### 2. รายได้อื่นที่ไม่ใช่ภาษีอากร

2.1 รายได้จากค่าธรรมเนียมและใบอนุญาต เช่น ค่าธรรมเนียม การฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมการเก็บและขนขยะมูลฝอย

2.2 รายได้จากค่าปรับ เช่น ค่าปรับการละเมิดเทศบัญญัติ

2.3 รายได้จากการประกอบกิจการ เช่น รายได้จากเทศพาณิชย์

2.4 รายได้จากทรัพย์สิน คือ รายได้อันเกิดจากผลประโยชน์ในทรัพย์สิน

ไม่ว่าจะเป็นดอกเบี้ยเงินปันผล และจากการให้เช่า หรือให้บริการ หรือค่าตอบแทนในทรัพย์สิน หรือสถานที่หรือที่ดินก่อสร้างอันเป็นทรัพย์สินของเทศบาล หรืออยู่ในความดูแลของเทศบาล

2.5 รายได้อื่น ๆ คือ รายได้ที่ไม่เข้าลักษณะรายได้หมวดหนึ่งหมวดใด ดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ เงินบริจาค ค่ารับรองสำเนาและถ่ายเอกสาร รายได้เบ็ดเตล็ดอื่น ๆ เป็นต้น

2.6 รายได้จากเงินอุดหนุนของรัฐบาล หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด คือ รายได้ที่เกิดจากการจัดสรรของรัฐบาลให้แก่เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับชั้นบน

นอกจากนี้เทศบาลอาจมีรายได้มาจากแหล่งอื่น ๆ เช่น พันธบัตร หรือเงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ

#### ที่มาของรายได้เทศบาล

รายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กฎหมายได้กำหนดให้เทศบาลมีรายได้จากแหล่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ (การกู้เงิน

ต้องได้รับอนุญาตจากสภาเทศบาล และได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย)

7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองและไม่ต้องแบ่งสรรให้กับหน่วยงานจะมีค่อนข้างน้อย

รายได้ส่วนใหญ่จึงมาจากภาษีที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บและจัดสรรให้แก่เทศบาล นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังกำหนดให้เทศบาลมีรายได้จากแหล่งอื่น ๆ อีก ได้แก่

1. รายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. รายได้จากสาธารณูปโภค
3. รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
4. ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ค่าบริการ
6. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
7. เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ
8. รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร
9. เงินกู้จากต่างประเทศ ทบวง กรม องค์กร หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
10. เงินกู้จากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ
11. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
12. เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน
13. รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งหากำไรในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
14. รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษการออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์การหรือนิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้ตาม (13) ให้ออกเป็นเทศบัญญัติ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจออกมาเมื่อปี พ.ศ. 2542 จึงทำให้กฎหมายแม่บทของเทศบาลที่กำหนดที่มาแห่งรายได้ของเทศบาลใน 9 ประการข้างต้น ต้องถูกทดแทนด้วยรายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับการกำหนดรายได้ตามพระราชบัญญัติรายได้เทศบาลนั้น ได้ถูกกำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงไปใช้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแทนแล้ว

**กฎหมายที่เกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินและภาษีป้าย**  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2546) ได้ให้ความหมายของภาษีดังนี้  
นัยที่หนึ่ง ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำไปใช้

ประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม โดยมีได้หาประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี  
ซึ่งมีสาระสำคัญอยู่ 4 ประการคือ

“ภาษีอากร” เป็นสิ่งที่รัฐบังคับจัดเก็บในที่นี้เน้นคำว่า “สิ่ง” หมายความว่า การเก็บภาษี  
อากรนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นในรูปเงินตราเสมอไป อาจเป็นในรูปของสิ่งของหรือบริการก็ได้ เช่น  
ในสมัยโบราณมีการเก็บภาษีรูปของผลผลิตที่ผลิตได้ หรือการเกณฑ์แรงงานเป็นต้น

“บังคับจัดเก็บ” หมายความว่า ภาษีอากรจะต้องมีลักษณะบังคับ กล่าวคือ ไม่ใช่สิ่งที่  
ประชาชนผู้เสียภาษีจะเลือกได้ การเสียภาษีเป็นหน้าที่และเป็นเรื่องที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บเอา  
ไม่ว่าผู้เสียจะสมัครใจหรือไม่

“ไปใช้เพื่อประโยชน์สังคมโดยรวม” ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บไปนั้น มุ่งที่จะเอาไปใช้  
เพื่อประโยชน์ของสังคมโดยรวม ไม่ใช่เพื่อผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ

“มิได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี” หมายความว่า การเก็บภาษีนั้น มิได้ให้  
ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี ผู้เสียภาษีอาจได้รับประโยชน์ทางอ้อม หรือประโยชน์อาจ  
เกิดขึ้นโดยตรง โดยมีได้ตั้งใจ นอกจากนี้แล้วขนาดของประโยชน์ที่ได้รับก็ไม่จำเป็นต้องเท่าเทียม  
กับจำนวนภาษีที่เสีย

นัยที่สอง ภาษีอากร หมายถึง รายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชน  
ไปสู่ภาครัฐบาลและไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล คำนิยามตามนัยที่สองมีประเด็น  
ที่พึงพิจารณา 4 ประเด็น คือ

1. ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพยากร หมายความว่า ภาษีอาจเป็นในรูปเงินตราหรือ  
ในรูปสินค้าและบริการก็ได้
2. ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพยากร “ที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนสู่  
ภาครัฐบาล” หมายความว่า การเก็บภาษีเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่  
ภาครัฐบาล ในที่นี้พึงเข้าใจว่าการเก็บภาษีมิได้เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในสังคม  
การเก็บภาษีเป็นเพียงการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพยากรจากความครอบครองของเอกชน  
ไปสู่ความครอบครองของรัฐบาลเท่านั้น กล่าวคือ ในการเก็บภาษีนั้น สังคมมิได้มีสินค้าและบริการ  
เพิ่มขึ้น รายได้ของสังคมจึงมิได้เพิ่มขึ้น แม้รัฐบาลจะมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษีแต่เอกชน  
ก็มีรายได้ลดลงเท่ากับรายได้ที่รัฐบาลเพิ่มขึ้นภาษีจึงเป็นเงิน โอน (Transfer payment) มิใช่รายได้  
(Income) ของสังคมและการเก็บภาษีก็คือการ โอนอำนาจซื้อหรือทรัพยากรจากภาคเอกชน  
สู่ภาครัฐบาลโดยที่ในการโอนนั้นมิได้ก่อให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้นในสังคม
3. การโอนรายได้จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลนั้นไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืน  
แก่รัฐบาล หมายความว่า ไม่ใช่การกู้ยืมตัวเอง กล่าวคือ การกู้ยืมเงินนั้นเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้

หรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลเหมือนกัน แต่ก็ก่อให้เกิดภาระที่รัฐบาลจะต้องเคลื่อนย้ายรายได้ หรือทรัพยากรกลับคืนสู่ภาคเอกชน เมื่อตอนรัฐบาลชำระเงินคืนให้แก่เอกชน แต่การเก็บภาษีนั้นรัฐบาลไม่มีข้อผูกพันในการชำระคืน

4. ปัญหาว่าการที่รัฐบาลประกอบกิจการที่ได้กำไรจะเป็นภาษีหรือไม่ เพราะตัวรัฐบาลเองมิได้จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งกำไรหรือหากำไร แต่การได้กำไรของรัฐบาลในส่วนของที่เกินกว่าต้นทุน หรือผลตอบแทนต่อปัจจัยการผลิตก็เท่ากับว่ารัฐบาลได้อิสรรายได้ หรือทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล การไอสรายได้นี้ถือเป็นภาษีอย่างหนึ่ง ตัวอย่างเช่น กิจการโรงงานยาสูบ หรือกองสลากกินแบ่งรัฐบาล รัฐบาลได้กำไรจากกิจการทั้งสอง กำไรนี้ถือได้ว่าเป็นภาษีรูปหนึ่งสิ่งที่น่าคิดต่อไปก็คือหากรัฐบาลดำเนินการขาดทุน เช่น กิจการขนส่งมวลชนจะถือเป็นอะไร ถ้าหากรัฐบาลได้นำเอาเงินภาษีมาช่วยเหลือกิจการขนส่งมวลชนก็ถือได้ว่าเป็นภาษีในเชิงลบ (Negative income tax) คือ เป็นการคืนรายได้หรือเคลื่อนย้ายรายได้จากภาครัฐบาลไปสู่ภาคเอกชน หรือเป็นการอุดหนุน (Subsidy) นั้นเอง

พระราชบัญญัติ รายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 ภูมิพลอดุลยเดช ฎป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 เป็นปีที่ 9 ในรัชกาลปัจจุบัน

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติ รายได้เทศบาล พ.ศ. 2497”

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้น

มาตรา 3 ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติป็นรายได้บำรุงเทศบาล พุทธศักราช 2479 และบรรดากฎหมาย กฎ และข้อบังคับอื่น ๆ ในส่วนที่มี บัญญัติไว้แล้วในพระราชบัญญัตินี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับบทแห่งพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 4 ภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลใด ให้เทศบาลนั้น จัดเก็บเป็นรายได้ของเทศบาล ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

มาตรา 5 อาคารการค้าสัตว์และผลประ โยชน์อื่นเนื่องในการค้าสัตว์ ในเขตเทศบาลใด ให้เทศบาลนั้นจัดเก็บเป็นรายได้ของเทศบาล ตามกฎหมาย ว่าด้วยการนั้น

มาตรา 6 บรรดาค่าใบอนุญาต ค่าธรรมเนียม และค่าปรับเนื่อง ในกิจการซึ่งเทศบาลได้รับมอบให้เป็นเจ้าหน้าที่อนุวัติการตามกฎหมายใด ให้เป็นรายได้ของเทศบาลนั้น

มาตรา 7 ภาษีป้ายตามประมวลรัษฎากร สำหรับป้ายซึ่งแสดงไว้ ในเขตเทศบาลใด ให้เทศบาลนั้นจัดเก็บเป็นรายได้ของเทศบาลตามประมวล รัษฎากร ตั้งแต่ปีภาษี 2498 เป็นต้นไป

มาตรา 8 ภาษีบำรุงท้องที่ตามประมวลรัษฎากร ในเขตเทศบาลใด ให้เทศบาลนั้นจัดเก็บเป็นรายได้ของเทศบาลตามประมวลรัษฎากร ตั้งแต่ปี ภาษี 2497 เป็นต้นไป

มาตรา 9 ในการปฏิบัติการตาม มาตรา 4 มาตรา 5 มาตรา 6 มาตรา 7 และ มาตรา 8 ให้เทศบาลมีอำนาจแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการ และให้เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับแต่งตั้งมีอำนาจ และหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

ในการบังคับเรียกเก็บภาษีค้างตาม มาตรา 7 และ มาตรา 8 ให้ นายกเทศมนตรีมีอำนาจ เช่นเดียวกับผู้ว่าราชการจังหวัดตาม มาตรา 12 แห่งประมวลรัษฎากร

มาตรา 10 การจัดสรรภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์หรือล้อเลื่อน ที่จัดเก็บได้ในจังหวัดใด ให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น (มาตรา 10 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2530)

มาตรา 11 บรรดาข้าวเปลือก ข้าวกล้อง ข้าวขาว รวมตลอดถึง ปลายข้าว และรำข้าว ซึ่งต้องเสียอากรขาออกตามกฎหมายว่าด้วยพิกัด อัตราศุลกากร ผู้ส่งออกต้องเสียภาษีบำรุงเทศบาล ก่อนส่งออกอีกในอัตรา ดังต่อไปนี้

1. ข้าวกล้องและข้าวขาว หนึ่งร้อยกิโลกรัมต่อหนึ่งบาท
2. ข้าวเปลือก ปลายข้าว และรำข้าว หนึ่งร้อยกิโลกรัมต่อ ห้าสิบสตางค์ ในการคำนวณน้ำหนักเพื่อเสียภาษีบำรุงเทศบาลตามมาตรา นี้ เศษของหนึ่งร้อยกิโลกรัม ถ้าถึงห้าสิบกิโลกรัม ให้นับเป็นหนึ่งร้อยกิโลกรัม ถ้าไม่ถึงห้าสิบกิโลกรัม ให้ปัดทิ้ง

มาตรา 12 เทศบาลมีอำนาจออกเทศบัญญัติเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น ไม่เกิน ร้อยละสิบของภาษีอากรและค่าธรรมเนียม ดังต่อไปนี้ได้ทุกประเภทหรือเพียงบางประเภท คือ

1. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร ซึ่งสถานประกอบการ อยู่ในเขตเทศบาล
2. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ซึ่ง ร้านขายสุราอยู่ในเขตเทศบาล
3. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วย การพนัน ซึ่งสถานที่เล่นการพนันอยู่ในเขตเทศบาล

ในการเสียภาษีอากรและค่าธรรมเนียมตามมาตรา นี้ เศษของหนึ่งบาท ให้ตัดทิ้ง (มาตรา 12 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534)

มาตรา 12 ทวิ เทศบาลมีอำนาจออกเทศบัญญัติเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยให้กำหนดเป็นอัตรา ภาษีมูลค่าเพิ่ม เพิ่มขึ้นจากอัตราที่เรียกเก็บตามประมวล รัษฎากร ในอัตราดังต่อไปนี้

1. ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละ ศูนย์ ให้เทศบาลเก็บในอัตราร้อยละศูนย์
2. ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราอื่น ให้เทศบาลเก็บหนึ่ง

ในเกล้าของอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่เรียกเก็บตามประมวล รัชฎากร (มาตรา 12 ทวิ เพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534)

มาตรา 13 น้ำมันเบนซินซึ่งสถานที่ค้าโภคภัณฑ์อยู่ในเขตเทศบาลใด ให้เทศบาลนั้นมีอำนาจออกเทศบัญญัติเก็บภาษีบำรุงเทศบาลได้ไม่เกินลิตรละ ห้าสตางค์ ในการนี้ให้ถือว่าภาษีดังกล่าวเป็นภาษีการซื้อโภคภัณฑ์ตามประมวล รัชฎากร

มาตรา 14 ภาษีอากรและค่าธรรมเนียมตาม มาตรา 11 มาตรา 12 และ มาตรา 12 ทวิ ให้ถือเป็นภาษีอากรและค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วย การนั้น

เทศบาลจะมอบให้กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร หรือค่าธรรมเนียมตาม มาตรา 11 มาตรา 12 มาตรา 12 ทวิ หรือ มาตรา 13 เรียกเก็บภาษีอากรหรือค่าธรรมเนียมเพื่อเทศบาลก็ได้ ในกรณีเช่นนี้ เมื่อได้หักค่าใช้จ่ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวงแล้วให้ส่งมอบให้แก่เทศบาล นั้น ๆ เว้นแต่ภาษีบำรุงเทศบาลตาม มาตรา 11 ให้ส่งมอบให้กระทรวงมหาดไทย เพื่อจัดแบ่งให้เทศบาลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

(มาตรา 14 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ฯ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2534) มาตรา 14 ทวิ การจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะตาม มาตรา 12 (1) และการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มตาม มาตรา 12 ทวิ ให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่ง ประมวลรัชฎากร และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการจัดเก็บภาษีดังกล่าว การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เทศบาลให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามประมวลรัชฎากร ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าว หลักเกณฑ์และวิธีการ สำหรับการจดทะเบียนภาษีธุรกิจเฉพาะและทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม การยื่น แบบแสดงรายการและการชำระภาษี ตลอดจนการควบคุมกำกับโดยกระทรวง ทบวง กรม ให้เป็นไปตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

มาตรา 15 นอกจากรายได้ออกของเทศบาลตามพระราชบัญญัตินี้แล้ว เทศบาลอาจได้รับรายได้เป็นเงินอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน

มาตรา 16 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรักษาการ ตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออก กฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ เท่าที่เกี่ยวกับอำนาจ และหน้าที่ของตน

## ข้อมูลทั่วไป โครงสร้างการบริหาร และการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง

### ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลโคกสูง

เทศบาลตำบลโคกสูง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ภายในบริเวณตำบลโคกสูง ถนนระวีถิติ อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในเขตหมู่ที่ 8 อยู่ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 1 กิโลเมตร มีเนื้อที่ตำบลประมาณ 65 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 40,625 ไร่ ได้รับการยกฐานะจากองค์การ



บริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลตำบลโลกสูง เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2552 และมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2556 มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยมี นายสมหวัง แก่นจันทร์ใบ เป็นนายกเทศมนตรี คนแรก และคนปัจจุบัน

#### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลหนองแวง อำเภอโลกสูง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโนนหมากมูน อำเภอโลกสูง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ประเทศกัมพูชา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองม่วง อำเภอโลกสูง

#### ภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไป เทศบาลตำบลโลกสูง เป็นที่ราบลาดเทไปทางทิศตะวันออกไปสู่ประเทศกัมพูชา มีภูเขาที่สำคัญ คือ เขาอีด่าง

ประชากรตำบลโลกสูงทั้งสิ้น 7,030 คน แยกเป็นชาย 3,540 คน หญิง 3,490 คน และมีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านคือประเทศกัมพูชาซึ่งชาวบ้านในละแวกพื้นที่บางคนก็สามารถพูดภาษาประเทศเพื่อนบ้านได้เนื่องจากการติดต่อกันผ่านจุดผ่านแดนหลายที่ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่อำเภอโลกสูง ที่จุดผ่อนปรนบ้านหนองหญ้าแก้ว ตำบลโลกสูง อำเภอโลกสูง จังหวัดสระแก้ว ติดต่อกับบ้านตำบลมุย อำเภอสวายเจก จังหวัดบันเตียเมียนเจย ประเทศกัมพูชา ทำให้การบริการของเทศบาลตำบลโลกสูงในด้านการให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่มีปัญหาเพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่ ข้าราชการไม่ได้มีภูมิลำเนาอยู่ที่อำเภอโลกสูงเป็นคนต่างจังหวัดจึงอยากที่จะสื่อสารในภาษาท้องถิ่นได้ เพราะชาวบ้านบางคนที่มาติดต่องานราชการจะพูดเป็นภาษาเขมรไม่ได้พูดเป็นภาษาไทย โดยเฉพาะคนแก่ที่มาติดต่อเบียดขี้พผู้สูงอายุ ทำให้เกิดปัญหาขึ้นต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้

#### โครงสร้างการบริหารของเทศบาลตำบลโลกสูง

การจัดโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลโลกสูง ประกอบด้วย

##### 1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ให้มีหัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักปลัดเทศบาลตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานในหน้าที่ เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับตำบล งานนิติกร งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำ

แผนพัฒนาเทศบาลงานจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี งานขออนุญาตดำเนินการตาม  
ข้อบังคับงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## 2. กองคลัง

ให้มีหัวหน้ากองคลังเทศบาลตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติ  
ราชการของส่วนการคลังเทศบาลตำบล มีฝ่ายงานพัสดุ ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายงานด้าน  
การจัดเก็บรายได้ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดเก็บภาษีและรายได้ของเทศบาล จัดเก็บรายได้  
ซึ่งมีการ มีหน้าที่เกี่ยวกับทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน  
การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้ และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัด โอนเงินเดือน งานรายงาน  
เงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติเบิกตัดปี และขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานการจัดทำงบแสดงฐานะ  
ทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท  
งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่าย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือ ได้รับมอบหมาย

## 3. กองช่าง

ให้มีหัวหน้ากองช่างเทศบาลตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติ  
ราชการของกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ  
ถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ ฯลฯ งานการประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร  
งานก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานควบคุมการก่อสร้าง งานอื่น ๆ  
ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## 4. กองการศึกษา

ให้มีหัวหน้ากองการศึกษาเทศบาลตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติ  
ราชการของกองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานกีฬาและ  
นันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานส่งเสริมประเพณี และศิลปวัฒนธรรม งานธุรการ  
งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## 5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ให้มีหัวหน้ากองการศึกษาเทศบาลตำบลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติ  
ราชการของกองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ งานสุขาภิบาลอนามัย และสิ่งแวดล้อม งานรักษา  
ความสะอาด งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานธุรการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง  
หรือได้รับมอบหมาย

## การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง

การจัดเก็บรายได้ จึงจำเป็นสำหรับท้องถิ่นเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นตนเอง จะเห็นได้  
ว่าเทศบาลตำบลโคกสูง มีจำนวนประชากรในพื้นที่จำนวน 7,030 คน แต่มีผู้ที่เสียภาษี

ทั้งหมดแค่ 663 คนทั้ง 11 หมู่บ้านซึ่งภาษีที่จัดเก็บมี

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินที่ทำการจัดเก็บโดยนำมาคำนวณในปี 2556 จำนวน

119,479.25 บาท

2. ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 19,492.10 บาท

3. ภาษีป้าย จำนวน 15,047.00 บาท

นอกนั้นจะเป็นภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้ (เทศบาลตำบลโคกสูง, 2557)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรผู้มาเสียภาษีแต่ละหมู่

หมู่	จำนวนประชากร
หมู่ที่ 1 บ้านโคกสูง	68 คน
หมู่ที่ 2 บ้านดอนไร่ฝ้าย	63 คน
หมู่ที่ 3 บ้านหนองเสม็ด	20 คน
หมู่ที่ 4 บ้านละลมตม	84 คน
หมู่ที่ 5 บ้านหาดสำราญ	107 คน
หมู่ที่ 6 บ้านดอนหลุม	73 คน
หมู่ที่ 7 บ้านน้อย	51 คน
หมู่ที่ 8 บ้านโคกไม้งาม	44 คน
หมู่ที่ 9 บ้านหนองหญ้าแก้ว	7 คน
หมู่ที่ 10 บ้านหนองลิ้ม	74 คน
หมู่ที่ 11 บ้านร่มไทร	72 คน
รวม	663

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อติสรารัตน์ไตรแก้ว (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภไพศาล จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภไพศาล จังหวัดนครสวรรค์ 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภไพศาล จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาล

ตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการงานจัดเก็บรายได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อไป กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี จำนวน 332 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้ 1. ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการชำระภาษี ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ พึงพอใจในขั้นตอน การให้ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือประชาชนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จได้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรง ตามจำนวนที่ต้องชำระภาษี 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร และสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด คือ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และสวยงามบริเวณภายนอกที่ทำการ (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบล ไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการงานจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน จำนวน 1 ด้านคือ กระบวนการ/ ขั้นตอนการรับชำระภาษี ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง, กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการงานจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน จำนวน 2 ด้านคือ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง, กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการงานจัดเก็บรายได้แตกต่างกัน จำนวน 1 ด้านคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง, กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ งานจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน (3) ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการ งานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของ ผู้ใช้บริการต่อไป พบว่า 1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการรับชำระภาษี ควรปรับปรุงงานให้ มีการเพิ่มช่วงระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย/ หอกระจายข่าวให้เพิ่มมากขึ้น 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ควรปรับปรุงงานให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ

มานิตย์ นิ่มนวล (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนาะแมเราะ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกาะ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกาะ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกาะ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัยพบว่า

(1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกาะ อำเภอเบตง จังหวัดยะลามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านพบว่า 1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในหัวข้อการให้บริการชำระภาษีเป็นไปด้วยความรวดเร็วในการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในหัวข้อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในหัวข้อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ 4. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการผู้ที่มารับบริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในหัวข้อ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ

(2) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกาะ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา พบว่า 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ควรเน้นความเชื่อถือและความมั่นใจในการทำงาน โดยเพิ่มการให้คำแนะนำและคำชี้แจงเมื่อมีข้อสงสัยในการะบวนการทำงานด้วยการประชาสัมพันธ์ เอกสารแผ่นพับด้วยอีกทางหนึ่ง 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเพิ่มบทบาทโดยไม่เลือกปฏิบัติ และคงไว้ซึ่งความเสมอภาค 3. ควรทำการปรับปรุงพื้นที่บริการให้สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย ทันสมัย และนำให้บริการ

ปริมปภา วงศ์คำตา (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน 3. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างมีใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนผู้ที่อยู่ในทะเบียนที่ต้องชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัยพบว่า

(1) ระดับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้ 1. ด้านความเชื่อถือ

ไว้วางใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ใบเสร็จรับเงินถูกต้องครบถ้วนตรงกับจำนวนเงินที่ชำระภาษี รองลงมาคือ ได้รับใบเสร็จทุกครั้งที่ชำระภาษี สุดท้ายจำนวนเงินที่ชำระถูกต้องตามเอกสารที่ได้แจ้งไว้ 2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แผนที่ภาษี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการชำระภาษี สุดท้ายให้ความสำคัญกับผู้เสียภาษีไม่เลือกปฏิบัติกับรายใดรายหนึ่ง 3. ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงเป็นรายข้อคือมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้คอยบริการ รองลงมาคือมีสถานที่จอดรถสะดวกปลอดภัย สุดท้ายคือเทคโนโลยีที่คอยให้บริการมีความทันสมัย 4. ด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามรายข้อคือมีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล รองลงมาคือมีหนังสือแจ้งให้มาชำระภาษี สุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย 5. ด้านความเป็นมืออาชีพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามรายข้อคือเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในวิธีการและขั้นตอนการชำระภาษี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่พูดคุยอย่างเป็นกันเอง สุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการชำระภาษีได้ชัดเจน 6. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามข้อคือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการจัดเก็บภาษีที่เพียงพอ รองลงมาคือ ได้รับบริการชำระภาษีอย่างรวดเร็ว สุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ (2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน พบว่า เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา พบว่า เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุ จะเห็นว่าภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นมืออาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่าด้านการติดต่อสื่อสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน (3) สรุปปัญหาการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 1. ควรมีหนังสือแจ้งเดือนให้มาชำระภาษีและเก็บภาษีนอกสถานที่ 2. การวางแผน การประสานงาน ระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนยังไม่เพียงพอ การพัฒนาชุมชนต้องมีการวางแผนให้ดีกว่านี้การทำงานยังไม่เข้าถึงประชาชน 3. ควรมีอุปกรณ์เพิ่มเติมจะได้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

สมฤทัย มานิตย์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี 2. เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของ

เจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือหัวหน้างานจัดเก็บรายได้และเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรีจำนวน 6 อำเภอ มีจำนวน 34 แห่ง รวมจำนวน 68 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นรายด้านดังนี้ 1. ด้านปัจจัยความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ภาษีส่วนท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่พนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับคือ มีการศึกษาข้อมูลด้านกฎหมายภาษีอากรใหม่ ๆ อยู่เสมอ รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษีและสุดท้ายมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษี 2. ด้านปัจจัยความรู้เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ภาษีส่วนท้องถิ่นของผู้เสียภาษี ผลกระทบภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ มีความรู้ในด้านอัตราภาษีบำรุงท้องถิ่นของผู้เสียภาษี รองลงมา คือความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของผู้เสียภาษี และมีความรู้ในการคำนวณภาษีบำรุงท้องถิ่นสุดท้ายความรู้ถึงรายการทรัพย์สินที่จะชำระภาษีบำรุงท้องถิ่นเป็นประเภทใด 3. ด้านปัจจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น ผลกระทบภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำปรึกษาด้านการชำระภาษีไว้เป็นอย่างดี รองลงมา คือจัดให้มีการออกไปเก็บชำระภาษีนอกสำนักงาน และจัดเตรียมสถานที่ชำระภาษีเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ สุดท้าย เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีมีอัตราที่ยดี 4. ด้านปัจจัยด้านเอกสารการยื่นแบบภาษีบำรุงท้องถิ่น ผลกระทบภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 5. ด้านปัจจัยการประชาสัมพันธ์ ผลกระทบในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับคือมีการจัดประชุมเรื่องการชำระภาษีให้กับตัวแทนชุมชนเพื่อกระจายข่าว รองลงมาคือมีเครื่องมือและเทคโนโลยีที่จะช่วยในการประชาสัมพันธ์ และมีการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย สุดท้ายมีการจัดทำเอกสารแผ่นพับ ไปสเตอร์เชิญชวนเพื่อให้ไปชำระภาษี (2) แนวทางปรับปรุงและพัฒนาในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ พบว่า 1. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลในอำเภอเพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้รับ ไปปรับปรุงองค์กรต่อไป 2. ควรมีการศึกษาถึงการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในหน่วยงานเพื่อทราบถึงผลความพอเพียงในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

พจนีย์ สว่างไทย และกิตติมา จึงสุวดี (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ อาชีพ การศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากงานพัฒนาการจัดเก็บรายได้ อบต.โพธิ์ไทร จำนวน 327 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัยพบว่า (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 1. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือความชัดเจนของข้อมูล และการเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูล 2. ด้านสถานที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือสถานที่มีอากาศถ่ายเท และมีความสะอาด มีที่จอดรถเพียงพอ 3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย 4. ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ระดับมาก คือ พอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ

(2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศหญิงเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและงานพัฒนาการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศหญิงเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและงานพัฒนาการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำแนกตามรายได้ ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศหญิงเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและงานพัฒนาการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศหญิงเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและงานพัฒนาการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศหญิงเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและงานพัฒนาการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและด้านพนักงานผู้ให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศหญิงเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและงานพัฒนาการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทัศนีย์ ภูษัย (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน



จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใหม่ อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาใหม่ จำนวน 97 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใหม่ อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะประชาชนได้รับการจากเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นอย่างดี
2. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เพราะประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วเวลาที่มาติดต่อชำระภาษี รวมทั้งความสะดวกในการเดินทาง แสดงรายการและขั้นตอนที่เข้าใจง่ายในการชำระภาษี
3. ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เพราะประชาชนมีความต้องการที่อยากจะเห็นความสะอาดสวยงามของสถานที่ ความเพียงพอของที่จอดรถ และแสงสว่างในอาคาร เพื่อความสะดวกสบายในการติดต่อ
4. ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพราะ ประชาชนมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมและความเสมอภาค ให้เจ้าหน้าที่ใช้อะลุมือช่วยในการใช้กฎระเบียบกับเจ้าหน้าที่

จินเรศ สีสุหรัย (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญห

ประสิทธิภาพในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ จำนวนผู้ที่ชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลแม่กา จำนวน 345 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัยพบว่า

(1) ประสิทธิภาพในการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่ 3 มากที่สุด คือ ประชาชนรับรู้ข่าวสารให้บริการผ่านตามเสียงตามสายในหมู่บ้าน ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ ด้านผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่ 1 มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพ อภัยซึ้งดี ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่ 5 มากที่สุด คือ มีวัสดุอุปกรณ์แบบฟอร์มในการยื่นเสียภาษี ใบเสร็จรับเงินมีเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่ 6 คือ เปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ (2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพในการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ข้อเสนอแนะแต่ละด้านดังนี้คือ 1. ด้านการประชาสัมพันธ์แนะนำการให้บริการ ควรมีการวางแผนประชาสัมพันธ์ให้มีความต่อเนื่องและมีการติดตามผล 2. ด้านผู้ให้บริการ ควรปลูกจิตสำนึกที่ดี อธิษาศัยดี ในการให้บริการต่อประชาชนหรือผู้มาติดต่องานให้ได้รับประโยชน์สูงสุด มีการบริหารจัดการการทำงานอย่างเป็นทีม 3. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ควรตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ให้มีความพร้อมเพื่อไม่ให้ผู้ให้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาที่เสียเปล่า 4. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ นำปัญหาที่ได้มาเข้าประชุมร่วมกับผู้นำ ผู้มาใช้บริการหรือตัวแทนหน่วยงานของรัฐผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาหารือ 5. ด้านสถานที่บริการ ควรมีวิธีการมาตรการ ในการรักษาความปลอดภัยและดูแลทรัพย์สินของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกอาคาร

พัชรินทร์ ชัยจิรัชญากุล (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือผู้มีหน้าที่ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 240 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ 1. ด้านความเชื่อถือ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2. ด้านการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3. ด้านการตอบสนอง ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4. ด้านความซื่อสัตย์ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5. ด้านการเข้าถึงบริการ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6. ด้านความเข้าใจ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก 7. ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก 8. ด้านความปลอดภัย ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก 9. ด้านความสุภาพอ่อนโยน ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก 10. ด้านความสามารถ ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับมาก

(2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พัชรี คุณศาลประสิทธิ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนผู้ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี จำนวน 178 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัยพบว่า

(1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ทั้ง 5 ด้านในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับดีมาก โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ 1. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากอันดับแรกคือบริการด้วยความซื่อสัตย์ 2. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ 3. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก อันดับแรกคือ ให้บริการที่อธิบายเข้าใจไม่เข้าใจ 4. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการ 5. ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี อันดับแรก คือ บริเวณพื้นที่มีความกว้างขวางสะดวกสบาย

(2) ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปราวณี จงเจริญ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัด นครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการงาน จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม จังหวัดนครปฐม 2. เพื่อนำผลของ การศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม จังหวัดนครปฐมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ที่อยู่ในข่ายที่ชำระภาษีแก่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำนวน 210 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาค้นพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า 1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมมี ความพึงพอใจมาก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน 2. ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ มีการให้บริการต่อเนื่อง โดยไม่หยุดพัก 3. ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ มีสถานที่ให้บริการมีความจำเป็นเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม (2) แนวทางการแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม จังหวัดนครปฐมกลุ่ม พบว่า

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรให้มีการบริการในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ควรมีการปรับลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความรวดเร็วยิ่งขึ้นและประทับใจทุกบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ไว้คอยแนะนำระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ และเท่าเทียมกัน
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีเครื่องเค็มไว้คอยบริการผู้มาใช้บริการ ระหว่างนั่งรอ
4. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี ให้มาก

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว” ได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิธีการที่ใช้ในการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
6. วิธีการรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
9. เกณฑ์การแปลผล

#### วิธีการที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้กำหนดวิธีการที่ใช้ในการศึกษา 2 วิธี ได้แก่

1. การสำรวจและทบทวนเอกสาร (Literature reviews) ดำเนินการรวบรวมเอกสารแนวคิด ทฤษฎี กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษานี้

2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีการศึกษาแบบเชิงสำรวจ (Survey method) ซึ่งมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นเองตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (ระหว่าง 1 ตุลาคม พ.ศ. 2556 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2557) จำนวน 663 คน จากทั้งหมด 11 หมู่บ้าน

(สถิติการคลัง เทศบาลตำบลโคกสูง ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2557)

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการภายในตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % โดยให้มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 และแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความต้องการ

สูตรของทาโร

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดตัวอย่าง

$N$  = ขนาดประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ ระดับ .05

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$\begin{aligned} n &= \frac{663}{1 + 663 (.05)^2} \\ &= 266 \text{ คน} \end{aligned}$$

หลังจากได้ขนาดตัวอย่าง ( $n$ ) แล้ว ผู้ศึกษาดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน (Two-stage sampling) ดังนี้คือ ก) ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยใช้ “หมู่บ้าน” เป็นตัวแบ่งชั้นภูมิ (Strata) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้เสียภาษีในเทศบาลตำบลโคกสูง จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนผู้เสียภาษี	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. บ้านโคกสูง	68	27
2. บ้านดอนไร่ฝ้าย	63	25
3. บ้านหนองเสม็ด	20	8

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หมู่บ้าน	จำนวนผู้เสียภาษี	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
4. บ้านละลมติม	84	34
5. บ้านหาดสำราญ	107	43
6. บ้านคอนหลุม	73	29
7. บ้านน้อย	51	20
8. บ้านโคกไม้งาม	44	18
9. บ้านหนองหญ้าแก้ว	7	3
10. บ้านหนองสิม	74	30
11. บ้านร่มไทร	72	29
รวม	663	266

#### สูตรการคำนวณ จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ

$$= \frac{\text{จำนวนประชากรผู้ชำระภาษีแต่ละหมู่บ้าน} \times \text{จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรผู้ชำระภาษีทั้งหมด}}$$

หลังจากได้ขนาดตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน/ ชั้นภูมิ แล้วผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยอาศัยบัญชีรายชื่อผู้เสียภาษีประจำปีงบประมาณ 2557 เป็นกรอบในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling frame) โดยจับฉลากจากบัญชีรายชื่อผู้เสียภาษีดังกล่าวให้ได้จำนวนผู้เสียภาษีตามขนาดตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว โดยแบ่งเป็น จำนวน 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 25 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหา โดยภาพรวมแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาโดย นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. นายชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
2. นายตรีเพชร ชีร์รัตนศิริกุล ปลัดเทศบาลตำบลโคกสูง
3. นายพงศ์พันธุ์ สอน โสต ผู้อำนวยการกองคลัง

สำหรับวิธีการในการให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of item-objective Congruence: IOC) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่า ข้อคำถามแต่ละข้อ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการหรือไม่ อย่างไร ถ้ามีความสอดคล้องผู้เชี่ยวชาญจะให้ค่าเป็น “+1” แต่หากผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ข้อคำถามนั้น ไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เชิงเฉพาะการจะให้ค่าเป็น “-1” และในกรณี



ที่ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจในข้อความนั้นว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์ปฏิบัติการหรือไม่จะให้ค่าเป็น “0” หลังจากนั้นจึงนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) รายข้อคำถามตามสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC      คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง  
 $\sum R$       คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด  
 N      คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับค่าสัมประสิทธิ์ IOC คือ ข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรง คือ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถ้าหากข้อคำถามใดมีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์การศึกษา จำเป็นต้องตัดข้อคำถามนั้นออกไปหรือทำการปรับปรุง ข้อคำถามนั้นใหม่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ IOC รายข้อสามารถพิจารณาได้จากภาคผนวกท้ายเล่ม

ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try out) กับประชาชนผู้เสียภาษีที่มาใช้บริการองค์การบริหาร ตำบลหนองแขง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยง หรือความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ ครอนบาค แอลฟา ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ ของเครื่องมือ โดยภาพรวมเท่ากับ 0.91 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงใช้เก็บข้อมูลจริงได้

### วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาใช้บริการเสียภาษีกับเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 266 คน ตามกรอบตัวอย่างที่กำหนดไว้ในวิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. เมื่อประชาชนผู้เสียภาษีดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และพบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ จำนวน 266 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์
3. นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมากำหนดรหัส (Coding) เพื่อเตรียมนำข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ  
ในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่อง  
คอมพิวเตอร์

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา  
และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)  
และประกอบกราฟนำเสนอแบบตาราง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง  
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)  
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) เพื่อประกอบกราฟนำเสนอ

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test สำหรับ  
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way-ANOVA สำหรับ  
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีค่าแตกต่างกัน  
ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD เพื่อหาว่าคู่ใดมีความแตกต่าง  
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

### เกณฑ์ค่าเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 = คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปรับปรุง

คะแนนเฉลี่ย 1.80-2.60 = คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 = คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 = คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 = คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการ ในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้ให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้ จำนวน 266 ชุด โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความน่าเชื่อถือแล้วจึงนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง

#### ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	100	37.59
หญิง	166	62.41
รวม	266	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
30-39 ปี	36	13.53
40-49 ปี	102	38.35
50-59 ปี	87	32.71
60 ปีขึ้นไป	41	15.41
รวม	266	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	28	10.53
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	137	51.50
พนักงานบริษัท	34	12.8
อื่น ๆ	67	25.2
รวม	266	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	65	24.44
มัธยมศึกษาตอนต้น	81	30.45
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	75	28.20
อนุปริญญา/ ปวส.	17	6.39
ปริญญาตรีขึ้นไป	28	10.53
รวม	266	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5,000-10,000 บาท	88	33.08
10,001-15,000 บาท	118	44.36
15,001-20,000 บาท	41	15.41
20,001 ขึ้นไป	19	7.14
รวม	266	100.00

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เมื่อพิจารณาเพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.41 ในขณะที่เป็น เพศชายคิดเป็นร้อยละ 37.59

เมื่อพิจารณาอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 38.35 รองลงมาคือ 50-59 ปี ร้อยละ 32.71, 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.41 และ 30-39 ปี ร้อยละ 13.53 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 51.50 อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 25.2 พนักงานบริษัท ร้อยละ 12.8 และข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ ร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 30.45 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 28.20 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 24.44 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 10.53 และ ระดับอนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 6.39 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 44.36, 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 33.08, 15,000-20,000 บาท ร้อยละ 15.41 และ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโลกสูง อำเภอโลกสูง จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโลกสูง

ด้านของคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	$SD$	แปลผล	อันดับ
1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.14	0.58	ดีมาก	4
2. ความน่าเชื่อถือ	4.16	0.56	ดีมาก	3
3. ความเป็นรูปธรรม	4.21	0.49	ดีมากที่สุด	1
4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน ผู้ใช้บริการ	4.06	0.68	ดีมาก	5
5. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.21	0.60	ดีมากที่สุด	2
รวม	4.17	0.46	ดีมาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพ การให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง ในภาพรวม อยู่ในระดับ ดีมาก ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ประชาชนเห็นว่า เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว มีคุณภาพ การให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง ด้านความเป็นรูปธรรม ( $\bar{X} = 4.21, SD=0.49$ ) อยู่ในระดับดีมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21, SD = 0.60$ ) อันดับสามคือด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.16, SD = 0.56$ ) อันดับสี่ ด้านความเชื่อมั่น ใ้วางใจ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.14, SD = 0.58$ ) และอันดับห้า คือด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.06, SD = 0.68$ )

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการตาม ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ด้านความเชื่อมั่น ใ้วางใจ

ด้านความเชื่อมั่น ใ้วางใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการเช่น การตอบข้อ ชักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	87 (32.71)	152 (57.14)	21 (7.89)	5 (1.88)	1 (0.38)	4.20	0.69	ดีมาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ เปรียบเสมือนญาติพี่น้อง ตนเอง	75 (28.20)	160 (60.15)	27 (10.15)	3 (1.13)	1 (0.38)	4.15	0.66	ดีมาก	3
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้ใช้บริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	77 (28.95)	165 (62.03)	21 (7.89)	2 (0.75)	1 (0.38)	4.18	0.63	ดีมาก	2
4. เจ้าหน้าที่มีความเคารพ นับถือในตัวผู้ใช้บริการ	76 (28.57)	154 (57.89)	30 (11.28)	5 (1.88)	1 (0.38)	4.12	0.70	ดีมาก	4

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	80 (30.08)	131 (49.25)	49 (18.42)	5 (1.88)	1 (0.38)	4.07	0.76	ดีมาก	5
รวม						4.14	0.58	ดีมาก	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง เห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $SD = 0.69$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.63$ ) อันดับสามเจ้าหน้าที่ให้บริการเปรียบเสมือนญาติพี่น้องตนเอง อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.66$ ) อันดับสี่ เจ้าหน้าที่มีความเคารพนับถือในตัวผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.70$ ) และอันดับที่ห้า เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.76$ )



ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการตาม  
ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง  
อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวนและร้อยละของ					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	ระดับความคิดเห็น								
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม กฎหมายภาษีอากร อย่างเคร่งครัด	78 (29.32)	146 (54.89)	38 (14.29)	4 (1.50)	0 (0.00)	4.12	0.70	ดีมาก	5
7. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วย รอยยิ้ม และมีความเป็น กันเอง	92 (34.59)	145 (54.51)	25 (9.40)	3 (1.13)	1 (0.38)	4.22	0.69	ดีมาก ที่สุด	1
8. เจ้าหน้าที่คอยให้ คำแนะนำเรื่องการบริการ ต่าง ๆ	78 (29.32)	156 (58.65)	28 (10.53)	4 (1.50)	0 (0.00)	4.16	0.66	ดีมาก	3
9. เจ้าหน้าที่คำนวณอัตรา ภาษีทุกประเภทได้อย่าง ถูกต้อง	81 (30.45)	151 (56.77)	31 (11.65)	3 (1.13)	0 (0.00)	4.17	0.66	ดีมาก	2
10. เจ้าหน้าที่วางตัวเป็น กลางในการให้บริการ	76 (28.57)	152 (57.14)	35 (13.16)	3 (1.13)	0 (0.00)	4.13	0.67	ดีมาก	4
	รวม					4.13	0.67	ดีมาก	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่าคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง เห็นว่า เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้มและมีความเป็นกันเอง เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = 0.66$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่คำนวณอัตราภาษีทุกประเภทได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.63$ ) อันดับสาม เจ้าหน้าที่คอย

ให้คำแนะนำเรื่องการบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.16, SD = 0.66$ ) อันดับสี่ เจ้าหน้าที่วางตัวเป็นกลางในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.13, SD = 0.67$ ) และอันดับที่ห้า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายอากรอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.12, SD = 0.70$ )

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ด้านความเป็นธรรม

ด้านความเป็นธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
11. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีที่จอดรถ สะดวก กว้างขวาง	98 (36.84)	148 (55.64)	18 (6.77)	2 (0.75)	0 (0.00)	4.29	0.62	ดีมากที่สุด	2
12. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	104 (39.10)	136 (51.13)	23 (8.65)	3 (1.13)	0 (0.00)	4.28	0.67	ดีมากที่สุด	3
13. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	104 (39.10)	143 (53.76)	16 (6.02)	2 (0.75)	1 (0.38)	4.30	0.65	ดีมากที่สุด	1
14. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีการจัดที่นั่ง/ รถนั่งไว้สำหรับผู้พิการ	79 (29.70)	151 (56.77)	31 (11.65)	5 (1.88)	0 (0.00)	4.14	0.69	ดีมาก	7
15. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ชี้แนะ ชี้แจง	91 (34.21)	147 (55.26)	23 (8.65)	5 (1.88)	0 (0.00)	4.22	0.68	ดีมากที่สุด	5

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านความเป็นธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
16. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วย ความสุภาพ เรียบร้อย	92 (34.59)	149 (56.02)	21 (7.89)	4 (1.50)	0 (0.00)	4.24	0.66	ดีมาก ที่สุด	4
17. การให้บริการเป็น ตามลำดับคิวก่อน-หลัง	92 (34.59)	143 (53.76)	22 (8.27)	5 (1.88)	0 (0.00)	4.18	0.78	ดีมาก	6
18. งานจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลตำบลโคกสูง จัดทำป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลา ในการให้บริการที่ชัดเจน	74 (27.82)	134 (50.38)	49 (18.42)	7 (2.63)	2 (0.75)	4.02	0.80	ดีมาก	8
	รวม					4.21	0.49	ดีมาก ที่สุด	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของคุณภาพการให้บริการตามคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21, SD = 0.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง เห็นว่า งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์เป็นต้น เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30, SD = 0.65$ ) รองลงมาคือ งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง อยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29, SD = 0.62$ ) อันดับสาม งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีที่นั่งเพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28, SD = 0.67$ ) อันดับสี่ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความสุภาพ เรียบร้อย อยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24, SD = 0.66$ ) อันดับห้า เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22, SD = 0.68$ ) อันดับหก การให้บริการเป็นตามลำดับคิว ก่อน-หลัง อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.18, SD = 0.78$ ) อันดับเจ็ด งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

ตำบลโคกสูงมีการจัดที่นั่ง/ รถนั่งไว้สำหรับผู้พิการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.14, SD = 0.69$ ) และอันดับสุดท้าย งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงจัดทำป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.02, SD = 0.80$ )

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ให้บริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
19. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำ รายละเอียดหรือข้อมูลของ ผู้ให้บริการได้	71 (26.69)	133 (50.00)	52 (19.55)	6 (2.26)	4 (1.50)	3.98	0.83	ดีมาก	3
20. เจ้าหน้าที่สามารถเจรจาหรือ ยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น การลี้ม เอกสารสำคัญบางอย่าง	74 (27.82)	146 (54.89)	39 (14.66)	4 (1.50)	3 (1.13)	4.07	0.76	ดีมาก	2
21. มีการจัดเว้นสายตาให้กับ ผู้มารับบริการ	88 (33.08)	130 (48.87)	44 (16.54)	3 (1.13)	1 (0.38)	4.13	0.75	ดีมาก	1
						4.06	0.68	ดีมาก	
	รวม								

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก ( $\bar{X} = 4.06, SD = 0.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง เห็นว่า มีการจัดเว้นสายตาให้กับผู้มารับบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.13, SD = 0.75$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น การลี้มเอกสารสำคัญบางอย่าง อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.07, SD = 0.76$ ) อันดับสาม

เจ้าหน้าที่สามารถจดจำรายละเอียดหรือข้อมูลของผู้ใช้บริการได้ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.83$ )

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ

ด้านความเป็นธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
22. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ	82 (30.83)	153 (57.52)	29 (10.90)	2 (0.75)	0 (0.00)	4.18	0.64	ดีมาก	4
23. ท่านในฐานะผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88 (33.08)	147 (55.26)	29 (10.90)	2 (0.75)	0 (0.00)	4.21	0.65	ดีมากที่สุด	2
24. เจ้าหน้าที่แนะนำ/ขั้นตอน/ และวิธีการเข้ารับบริการ	88 (33.08)	146 (54.89)	28 (10.53)	2 (0.75)	2 (0.75)	4.19	0.71	ดีมาก	3
25. เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	106 (39.85)	129 (48.50)	24 (9.02)	5 (1.88)	2 (0.75)	4.25	0.76	ดีมากที่สุด	1
	รวม					4.21	0.60	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = 0.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง เห็นว่า เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างรวดเร็วทันใจ ทันเวลา และเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ เป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25, SD = 0.76$ ) รองลงมาคือ ท่านในฐานะผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21, SD = 0.65$ ) อันดับสาม เจ้าหน้าที่แนะนำ/ขึ้นตอน/ และวิธีการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.19, SD = 0.71$ ) และอันดับสี่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.18, SD = 0.64$ )

### ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	t	Sig.
ชาย	100	4.16	0.39	-0.213	.832
หญิง	166	4.17	0.49		

หมายเหตุ \* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศ กับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าสถิติ t มีค่าเท่ากับ -0.213 และมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ .832 ซึ่ง แสดงว่าประชาชนผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการศึกษาจึงปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD
1. 30-39 ปี	36	4.01	0.63
2. 40-49 ปี	102	4.16	0.44
3. 50-59 ปี	87	4.20	0.35
4. 60 ปีขึ้นไป	41	4.25	0.51
รวม	266	4.17	0.45

จากตารางที่ 11 แสดง จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม อายุ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัด สระแก้วอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.45$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกรายอายุของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้วอยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25, SD = 0.51$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือกลุ่มอายุ 50-59 ปี ( $\bar{X} = 4.20, SD = 0.35$ ) และกลุ่มอายุระหว่าง 40-49 ปี ( $\bar{X} = 4.16, SD = 0.44$ ) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้วในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.01, SD = 0.63$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3.00	1.24	0.41	2.01	0.11
ภายในกลุ่ม	262.00	53.76	0.21		
รวม	265.00				

หมายเหตุ \* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าสถิติ F-test มีค่าเท่ากับ 2.01 และมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.11 ซึ่ง แสดงว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการศึกษาจึงปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	<i>SD</i>
1. ข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ	28	4.13	0.50
2. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	137	4.15	0.44
3. พนักงานบริษัท	34	4.22	0.43
4. อื่น ๆ อาทิ รับจ้าง	67	4.18	0.48
รวม	266	4.17	0.45



จากตารางที่ 13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.45$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกรายอาชีพของกลุ่มตัวอย่างประชาชน ผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้วอยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22, SD = 0.43$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือกลุ่มอาชีพอื่น ๆ อาทิ รับจ้าง ( $\bar{X} = 4.18, SD = 0.48$ ) และกลุ่มค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ( $\bar{X} = 4.15, SD = 0.44$ ) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างประชาชน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานของรัฐกลับมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้วในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.13, SD = 0.50$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3.00	0.19	0.06	0.30	0.82
ภายในกลุ่ม	262.00	54.81	0.21		
รวม	265.00	55.00			

หมายเหตุ \* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าสถิติ F-test มีค่าเท่ากับ 0.30 และมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.82 ซึ่ง แสดงว่าประชาชนผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการศึกษาดังนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD
1. ประถมศึกษา	65	4.18	0.53
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	81	4.22	0.36
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	75	4.13	0.41
4. อนุปริญญา/ ปวส.	17	4.07	0.67
5. ปริญญาตรีขึ้นไป	28	4.13	0.48
รวม	266	4.17	0.45

จากตารางที่ 15 แสดง จำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้วอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.45$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้วอยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22, SD = 0.36$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือกลุ่มอาชีพอื่น ๆ อาทิ ประถมศึกษา ( $\bar{X} = 4.18, SD = 0.53$ ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ( $\bar{X} = 4.13, SD = 0.41$ ) และ ปริญญาตรีขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.13, SD = 0.48$ ) ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการที่มี

จบการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ ปวส. กลับมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.07, SD = 0.67$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4.00	0.55	0.14	0.66	0.62
ภายในกลุ่ม	261.00	54.45	0.21		
รวม	265.00	55.00			

หมายเหตุ \* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าสถิติ F-test มีค่าเท่ากับ 0.66 และมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.62 ซึ่ง แสดงว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการศึกษาจึงปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนผู้ใช้บริการที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้วแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD
1. 5,000-10,000 บาท	88	4.18	0.47
2. 10,001-15,000 บาท	118	4.16	0.43
3. 15,001-20,000 บาท	41	4.22	0.50
4. 20,001 บาทขึ้นไป	19	4.02	0.43
รวม	266	4.17	0.45

จากตารางที่ 17 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้วอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.17, SD = 0.45$ )

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกระดับรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท มีความเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้วอยู่ในระดับดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22, SD = 0.50$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ( $\bar{X} = 4.18, SD = 0.47$ ) และ 10,001-15,000 บาท ( $\bar{X} = 4.16, SD = 0.43$ ) ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป กลับมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้วในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.02, SD = 0.43$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3.00	0.51	0.17	0.81	0.49
ภายในกลุ่ม	262.00	54.49	0.21		
รวม	265.00	55.00			

หมายเหตุ \* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว โดยใช้ค่าสถิติ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าสถิติ F-test มีค่าเท่ากับ 0.81 และมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.49 ซึ่ง แสดงว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผลการศึกษาจึงปฏิเสธสมมติฐานทางการวิจัย

ตารางที่ 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## ตารางที่ 19 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
3. ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการภายในเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 266 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง คือ t-test และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้

#### สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท

คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ

ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ซึ่งแจ้งข้อสงสัยได้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้ใช้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อันดับสาม เจ้าหน้าที่ให้บริการเปรียบเสมือนญาติพี่น้องตนเอง อันดับสี่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเคารพนับถือในตัวผู้ใช้บริการ และอันดับที่ห้า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการน้อย

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้มและมีความเป็นกันเอง เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่คำนวณอัตราภาษีทุกประเภทได้อย่างถูกต้อง อันดับสาม เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเรื่องการบริการต่าง ๆ อันดับสี่ เจ้าหน้าที่วางตัวเป็นกลางในการให้บริการ และอันดับที่ห้า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอย่างเคร่งครัด ชอบ มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

3. ด้านความเป็นรูปธรรม ผลการศึกษาพบว่า งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์เป็นต้น เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง อันดับสาม งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีที่นั่งเพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ อันดับสี่ เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย อันดับห้า เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อันดับหก การให้บริการเป็นตามลำดับคิว ก่อน-หลัง อันดับเจ็ด งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงมีการจัดที่นั่ง/ รถนั่งไว้สำหรับผู้พิการ และอันดับสุดท้าย งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนชอบ มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า มีการจัดแวนสายตา ให้กับผู้มารับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น การลืมนเอกสารสำคัญบางอย่าง อันดับสาม เจ้าหน้าที่สามารถจดจำรายละเอียดหรือข้อมูลของผู้ใช้บริการ ได้มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการน้อย

5. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างรวดเร็วทันใจ ทันเวลา และเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านในฐานะผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อันดับสาม เจ้าหน้าที่แนะนำ ขั้นตอน/ และวิธีการเข้ารับบริการ และอันดับสี่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว



ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ที่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

1. คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว

1.2 ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ทั้งหมด 5 ด้าน อยู่ในระดับดีมากซึ่งสอดคล้องกับ พัชรีย์ คุณศาลประสิทธิ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดี และ ด้านความเป็นรูปธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1985, p. 42) และสอดคล้องกับ พัชรีย์ คุณศาลประสิทธิ์ (2556, บทคัดย่อ) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ อยู่ในระดับดีมาก เหตุผลเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นมีการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย เมื่อชาวบ้านถามมาเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามเหล่านั้นได้เนื่องจากมีความเข้าใจอยู่แล้ว และเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการกับผู้ที่มาใช้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งการให้บริการเจ้าหน้าที่ก็จะให้บริการเปรียบเสมือนญาติพี่น้องตนเองเนื่องจากอยู่ในท้องที่เดียวกัน มีความรู้รักมักคุ้นกันดี และมีความเคารพนับถือในตัวผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การไม่รับสินบน การไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปริมปภา วงศ์คำตา (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานีที่พบว่า ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรีย์ คุณศาลประสิทธิ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพ

บริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

1.2 ความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมาก เหตุผลเพราะประชาชนผู้ใช้บริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลโคกสูงต้อนรับด้วยรอยยิ้ม มีความเป็นกันเองเพราะอยู่ในท้องที่เดียวกัน ทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีกรคำนวณอัตราภาษีทุกประเภทได้อย่างถูกต้องเพราะเจ้าหน้าที่ได้ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถอยู่แล้วทำให้การคำนวณอัตราภาษีต่าง ๆ นั้นแม่นยำและถูกต้อง รวมทั้งเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในเรื่องการเข้ารับบริการต่าง ๆ ว่าต้องเตรียมเอกสารอย่างไร กี่ชุด และมีอะไรบ้างเวลาเข้ามาใช้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ง่ายและสะดวกเวลาติดต่องานในส่วนต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ก็วางตัวเป็นกลางต้อนรับทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติว่าจะเป็นใคร ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอย่างเคร่งครัดด้วย เนื่องจากเป็นกฎหมายและยึดกฎระเบียบเพื่อสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรินทร์ ชัยจิรรัชฎากุล (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้างอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ด้านการนำเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปริมปภา วงศ์คำดา (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอतालสม จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เหตุผลเพราะเทศบาลตำบลโคกสูงมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ โดยนำไปรกรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการเพื่อเลือกดูรายชื่อผู้เสียภาษี และเทศบาลตำบลโคกสูงมีที่จอดรถสะดวกกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ด้านเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อผู้มาใช้บริการเข้ามาในสำนักงานจะได้สบายใจและมีความเป็นกันเอง อีกทั้งทางเทศบาลตำบลโคกสูงงานจัดเก็บรายได้ มีการให้บริการตามลำดับคิวก่อน-หลัง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้สบายใจว่าตนเองมาก่อนต้องได้ก่อน และสุดท้ายงานกองคลังด้านการจัดเก็บรายได้มีการจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้เข้าใจระยะเวลาในการยื่นเสียภาษีว่าใช้เวลากี่นาทีในแต่ละด้านที่มาติดต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรีย์ คุณศาลประสิทธิ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี ที่พบว่าด้าน ความเป็นรูปธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับการศึกษาของ อลิสรารัตน์ ไตรแก้ว (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงาน

จัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัด นครสวรรค์ ในด้าน ความเป็น  
รูปธรรม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก  
เหตุผลเพราะ งานการจัดเก็บรายได้จะมีการจัดเว่นสายตาให้กับผู้มาเสียภาษี ไม่ว่าจะเป็นเว่น  
สายตาสั้น สายตายาว เพราะส่วนมากผู้ที่มาเสียภาษีจะเป็นวัยกลางคนถึงแก่ชราเสียส่วนมาก รวมทั้ง  
เจ้าหน้าที่ยังสามารถยืดหยุ่นเอกสารได้เวลาที่ผู้มาใช้บริการเสียภาษีลืมเอกสารสำคัญบางอย่าง  
ทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับความพอใจเนื่องจากบางคนที่มาเส้นทางคมนาคมไม่สะดวกในการที่ต้อง  
กลับไปเอาเอกสารมาทำเรื่อง และเจ้าหน้าที่ยังสามารถจดจำรายละเอียดหรือข้อมูลของ (ใช้บริการ  
ได้เป็นส่วนมาก เพราะส่วนมากแล้วจะเป็นคนในพื้นที่ที่คุ้นเคยกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ  
พัชรินทร์ ชัยจิรัชญากุล (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอ  
พนสนิม จังหวัดชลบุรี ที่พบว่าด้านความเข้าใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ  
การศึกษาของ พัชรีย์ คุณศาลประสิทธิ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของ  
ประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี  
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ พบว่า  
ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

1.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เหตุผลเพราะ  
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและทำงานได้อย่างรวดเร็วในการกำหนดอัตราภาษีและคำนวณภาษีซึ่งผู้ที่มา  
ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่เป็นอย่างดีและอยู่ในระดับดีมากที่สุดอีกทั้งเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ/ วิธีการ/ ขั้นตอน  
การเข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี และสุดท้ายเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจเพราะถือว่าประชาชน  
คือคนสำคัญเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปริมปภา วงศ์คำตา (2553, บทคัดย่อ)  
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ในภาพรวม  
อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรีย์ คุณศาลประสิทธิ์ (2556, บทคัดย่อ)  
ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดิน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ด้านการตอบสนอง  
ต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี

## 2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

ตำบล โศกสูง อำเภอ โศกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โศกสูง อำเภอ โศกสูง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะขั้นตอนการเสียภาษีในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โศกสูง ประกอบด้วยขั้นตอนในการใช้บริการมีความชัดเจน ทั้งวิธีการยื่นเอกสารและเอกสารที่ต้องเตรียมไปและผู้ที่ต้องเสียภาษีนั้น กำหนดจากจำนวน โรงเรียนและที่ดินที่ครอบครอง ไม่ได้กำหนดจากลักษณะส่วนบุคคลของผู้เสียภาษี ดังนั้นขั้นตอนต่าง ๆ จึงเป็นมาตรฐานตามลำดับขั้นตอน ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โศกสูงส่วนใหญ่จึงไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางเพศของบุคคลมากเท่าใดนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ยศ สง่าไทย และกิตติมา จึงสุวดี (2554, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า จำแนกตามเพศ ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศหญิงเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและงานพัฒนาการจัดเก็บรายได้ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โศกสูง อำเภอ โศกสูง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โศกสูงส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มวัยกลางคน และรองลงมาคือ อายุระหว่าง 50-59 ปี ซึ่งถือว่าเป็นวัยใกล้เกษียณที่มีประสบการณ์และความรู้ เพราะส่วนมากแล้วรายชื่อผู้ที่มาใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โศกสูงจะเป็นของผู้สูงวัยที่ยังไม่โอนกรรมสิทธิ์ให้กับลูกหลานจึงทำให้ช่วงอายุเหล่านี้ต้องมาชำระภาษีเองส่งผลให้สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจากพนักงานได้เป็นอย่างดีหากไม่เข้าใจเจ้าหน้าที่ก็สามารถอธิบายได้อย่างเข้าใจ ทำให้ผู้ให้บริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการซึ่งสอดคล้อง พัชรินทร์ ชัยจิรัชญากุล (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสสนิม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสสนิม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกันเหตุผลอาจเป็นเพราะผู้มาใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงส่วนใหญ่จะมีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว เพราะอยู่ในพื้นที่ที่ติดชายแดนไทย-กัมพูชา ทำให้มีการค้าขายกันผ่านชายแดนเป็นจำนวนมาก และทุกอาชีพมีหน้าที่ที่ต้องชำระภาษีอยู่แล้ว ขั้นตอนการรับชำระภาษียิ่งเหมือนกันหมดทุกอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นชาวนา พ่อค้า ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติเหมือนกันหมดทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติบุคคลใดบุคคลหนึ่งอีกทั้งยังมีการจัดลำดับคิวก่อน-หลัง จึงทำให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงไม่แตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ ปริมปภา วงศ์คำตา (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอतालสุม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอतालสุม จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการต้อนรับกับประชาชนที่มาติดต่อ ทำให้ไม่ว่าผู้ที่มาใช้บริการจะจบการศึกษาในระดับไหนก็ปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมกัน เสมอภาคกันทุกระดับ คนที่มีการศึกษาสูงมาตรฐานในการได้รับบริการย่อมเท่าเทียมกันหมดทุกคน จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงมีระดับการศึกษาส่วนมากจบมัธยมศึกษาตอนต้น เนื่องจากต้องทำมาค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัวที่บรรพบุรุษสร้างไว้ให้ เช่นการติดต่อค้าขายผ่านชายแดน เป็นต้น ทำให้คุณภาพในการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อลิสร่า รัตน์ไตรแก้ว (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชาชนตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

ไม่แตกต่างกัน เหตุผลอาจเป็นเพราะประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มักไม่คาดหวังการบริการที่ดีเลิศจากหน่วยงานราชการและมักจะคาดหวังการบริการที่ค่อนข้างต่ำอยู่แล้วแม้ว่าจะเป็นคนรวยที่ต้องการการบริการคุณภาพสูง ดังนั้น อาจเป็นไปได้ว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ว่าจะมีรายได้ต่างกัน อาจ ไม่คาดหวังการบริการที่ดีเลิศ แต่ขอเพียงไม่มีปัญหาในการชำระภาษีหรือติดต่อกงาน อีกทั้งงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงยังมีการยืดหยุ่น อาทิเช่น เอกสารไม่ครบ หรือลืม เอกสารไม่ได้นำมาด้วยเราก็สามารถค้นจากฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบการชำระภาษีได้อย่างทันเวลา ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจในทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับ นางสาวปริมภา วงศ์คำตา (2553, บทคัดย่อ) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชาชนตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะประเภทนี้ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอันดับสุดท้ายคือด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะดังนี้

1.1.1 เทศบาลตำบลโคกสูง ควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับระบบการประเมินคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกปี

1.1.2 กำหนดให้มีตัวชี้วัดในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อแสดงออกถึงผลการปฏิบัติงานที่และความรับผิดชอบที่เหมาะสมเฉพาะตำแหน่ง

1.1.3 กำหนดให้มีนโยบายการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน โดยต้องเข้ารับการฝึกอบรมปีละ 1 ครั้ง อาทิ การอบรมในเรื่องการคำนวณอัตราภาษี กฎระเบียบเกี่ยวกับวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

## 1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.2.1 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ลำดับท้ายสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ควรมีการฝึกอบรมหลักจรรยาบรรณของพนักงาน ข้าราชการ เกี่ยวกับหลักการทำงานที่โปร่งใส ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อรู้ถึงบทลงโทษ ทำให้ข้าราชการเกิดจิตสำนึกที่ดีในหน้าที่การทำงาน

1.2.2 ด้านความเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ท้ายสุดคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายอากรอย่างเคร่งครัด ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ควรมีการจัดการฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับกฎหมายอากร อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบถึงกฎหมายล่าสุดที่ยังใช้ในการคำนวณอัตราภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและมีคำนวณอัตราภาษีได้อย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติอย่างความเคร่งครัดไม่หย่อนยานหรือปล่อยปละละเลย

1.2.3 ด้านความเป็นธรรม คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ท้ายสุดคือ งานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลโคกสูง จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ควรจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนกว่าเดิม คือ ต้องพิมพ์ตัวหนังสือขนาดใหญ่ เนื่องจากสายตาผู้ที่มาใช้บริการส่วนมากแล้วเป็นวัยกลางคนและผู้สูงอายุ สายตาไม่ดี และควรจัดวางป้ายไว้หน้าสำนักงานเพื่อง่ายและสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ และควรจัดทำสื่อแบบพับเพื่อแจกจ่ายให้กับผู้ที่มาใช้บริการในเรื่องการกำหนดขั้นตอนการชำระ/ วิธีการ/ กำหนดเวลา เป็นต้น

1.2.4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ท้ายสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถจดจำรายละเอียดหรือข้อมูลของผู้ใช้บริการ ได้ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ควรมีนโยบายในการออกหน่วยเพื่อจัดเก็บภาษีในทุก ๆ ปีเพื่อคอยบริการประชาชนในทุกหมู่บ้าน ทำให้ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการเกิดความคุ้นเคยกัน และควรมีการยืดหยุ่นบ้างในบางกรณีที่สามารถยืดหยุ่นได้ เช่น การลืมเอกสาร บางอย่าง เพราะบางครั้งผู้ที่มาใช้บริการบ้านอยู่ไกล การเดินทางไม่สะดวก เป็นต้น

1.2.5 ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ที่ยี่สิบคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ควรมีการฝึกอบรมมารยาทในการให้บริการของพนักงาน และ มีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนทุกครั้งที่มาใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานดังกล่าว ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่กล้าตอบคำถามตรงตามความเป็นจริง หรือ ตอบคำถาม เพื่อเอาใจผู้วิจัยเป็นสำคัญ ทำให้คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้อาจสูงเกินความเป็นจริง ดังนั้น ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง จึงควรดำเนินการ โดยบุคคลภายนอกหรือนักวิชาการที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานแต่ประการใด

2. ควรมีการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไประหว่างหน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน ว่ามีข้อดีข้อเสียอย่างไรเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานตนเอง

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานเทศบาลตำบล โลกสูงเกี่ยวกับงานจัดเก็บรายได้ ว่าเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติที่หน่วยงานเทศบาลตำบล โลกสูงได้กำหนดไว้หรือไม่

4. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากผู้ให้บริการภายหลังได้รับบริการแล้วอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โลกสูง อำเภอ โลกสูง จังหวัดสระแก้ว



## บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ*.  
กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง.
- กอบชัย ทวีสุขเสถียร. (2549). *การบริหารภาษีอากรและรายได้ของรัฐ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติศักดิ์ แจ่มจรุณ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลังสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกศินี ดีพร้อมทรัพย์. (2546). *ปัญหาและอุปสรรคในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไปพัฒนาองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินเรศ สีสุหรัย. (2555). *ประสิทธิภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ กองคลังเทศบาลตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- จุฑามาศ กุประตกุล. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมิติเวชในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ัชชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). *คุณภาพการให้บริการ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย*. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7(1), 105-147.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น,
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรุงเทพฯ: พิมพ์สารพิมพ์สิ่งพิมพ์จำกัด.

- ทัศนีย์ ภูษัย. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- เทศบาลตำบลโคกสูง. (2555). *แผนพัฒนาสามปี (2556-2558)*. สระแก้ว: เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว.
- เทศบาลตำบลโคกสูง. (2557). *สถิติการคลัง เทศบาลตำบลโคกสูง*. สระแก้ว: เทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว.
- ชนวัตร แดงสุริศรี. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤมล เจริญเจริญ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระคู่: ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระคู่ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นवलลักษณ์ นุชบง. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ*. วิทยานิพนธ์ □ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารี นันตติกุล. (2545). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล: ศึกษากรณีของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บงกช สิงหะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- บุญกร รัตนมณีกาญจน์. (2549). *ความรู้และความคิดเห็นต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: กราฟิคฟอร์แมท.
- ปราณี จงเจริญ. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยทองสุข.
- ปริมปภา วงศ์คำตา. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาลุสม จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พจณีย์ สว่างไทย และกิตติมา จึงสุวดี. (2554). *คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี*. *วารสารศรีวนาลัยวิจัย*, 5(3). 62-73
- พัชรี คุณศาลประสิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรินทร์ ชัยจิรัชญากุล. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒน์พงศ์ วัฒนชาติกันันท์. (2547). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.): กรณีศึกษาจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พิชยากร กาศสกุล. (2546). *ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล  
วิภาวดี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เพ็ญศิริ จันทนะโตสถ์. (2548). *ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียน  
ในประเทศไทย. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- เพ็ญศิริ โชติพันธ์. (2552). *กลยุทธ์การตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3). อุบลราชธานี: ตระการการพิมพ์.  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). การเงินธุรกิจและการภาษีอากร (หน่วยที่ 9-15)  
(พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- มานิตย์ นิ่มนวล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินมะระ อำเภอบางบาล จังหวัดยะลา. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:  
นานมีบุ๊คส์.*
- ราชบัณฑิตยสถาน(2549). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน  
(พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.*
- วโรปภา อารีราษฎร์. (2551). *การพัฒนาซอฟต์แวร์ทางการศึกษา. มหาสารคาม: คณะเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.*
- วรรดี เก็บทรัพย์. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา.  
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ,  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วรัญญา สิทธิโชค. (2544). *ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นของนิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหา  
บัณฑิตที่มีต่อพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540: ศึกษาเฉพาะ  
นิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วราพรรณ สันตสันะโชค. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย  
จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม,  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*

- วไลรัตน์ สวัสดิ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรากานต์ ห่วงรัศมี. (2546). รวมกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเป็นปัจจุบัน ทันสมัย ครบถ้วน สมบูรณ์ที่สุดในรอบ 30 ปี. กรุงเทพฯ: พิธการพิมพ์.
- ศรินยา วิสุทธิแพทย์. (2550). ความคิดเห็นในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิวพร ห่วงสิงห์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลไทรนครินทร์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมคิด บางโม. (2544). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริทวิทย์พัฒนา.
- สมฤทัย มานิตย์. (2554). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสิงห์บุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมิตร สัจฉกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิริรัตน์ จำปาศรี. (2544). แนวทางการปรับปรุงโรงพยาบาลของรัฐ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชาติ วรสวัสดิ์. (2547). ทักษะของพนักงานบำรุงรักษาทางหลวงต่อกรณีรถบรรทุกน้ำหนักเกิน: ศึกษากรณีแขวงทางหลวงชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.
- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุภาพร นภาโชติ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารการจัดการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่บางนาง อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. (2543). *เครื่องมือพัฒนาคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.*
- อลิสรา รัตน์ไทรแก้ว. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control.* Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H. & Wright, L. K. (1998). *Principles of service marketing and management.* Upper Saddle River, N: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*, 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.* New York: The free press
- Penchansk, D. & Thomas, L. (1961). *Freeman, evaluation: a systematic approach bevery hills.* California: Sage Publications.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis.* New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

## กรอบแนวคิดตัวแปรตาม

Parasuraman, Ziethaml and Berry (1990) โดยใช้เครื่องมือ RATER โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้บริการสามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการบริการ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้ การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความพอให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามความต้องการ
4. ความน่าเชื่อถือ ( Assurance) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และมีอักษาศัพท์ดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือน่าเชื่อถือและไว้วางใจ
5. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

ตารางที่ 20 กรอบแนวคิดสำหรับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Ziethaml and Berry (1990)

ตัวแปรตาม	ด้าน	ประเด็น	ข้อคำถาม
พาราราสูรา มานและคคะ (1990)	1. ด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจ	1. ผู้ให้บริการมี ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน 2. ผู้ให้บริการเกิด ความรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้	1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้ 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเปรียบเสมือน ญาติพี่น้องตนเอง 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ



## ตารางที่ 20 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ด้าน	ประเด็น	ข้อคำถาม
พาราราสุรา มานและคณะ (1990)	2. ด้าน ความน่าเชื่อถือ	3. การให้บริการมีความ ถูกต้องเที่ยงตรง	4. เจ้าหน้าที่ที่มีความเคารพนับถือ ผู้ใช้บริการ 5. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
		1. ผู้ให้บริการมีความรู้	1. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติตามกฎหมาย อากรอย่างเคร่งครัด
	3. ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ	2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัย ที่ดีในการให้บริการ 3. ความสามารถของ ผู้ให้บริการส่งผลให้ ผู้ใช้บริการเกิด ความเชื่อถือและไว้วางใจ	2. เจ้าหน้าที่ที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้มและ มีความเป็นกันเอง 3. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเรื่อง การบริการต่าง ๆ 4. เจ้าหน้าที่คำนวณอัตราภาษี ทุกประเภทได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ 5. เจ้าหน้าที่วางตัวเป็นกลาง ในการให้บริการ
		1. สถานที่ที่ให้บริการที่มี การอำนวยความสะดวก	1. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โคกสูงมีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง 2. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โคกสูงมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับ บริการ 3. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โคกสูงมีเครื่องมือ/ อุปกรณ์เทคโนโลยี ในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของ ผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ 4. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล โคกสูงมีการจัดที่นั่ง/ รถนั่งไว้สำหรับ ผู้พิการ
		2. เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ ในการบริการ	

## ตารางที่ 20 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ด้าน	ประเด็น	ข้อคำถาม
		3. ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ	5. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส 6.เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความสุภาพเรียบร้อย
	4. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ	1. ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ 2. ผู้ให้บริการคำนึงถึงความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลของผู้ใช้บริการ	1. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำรายละเอียดหรือข้อมูลของผู้ใช้บริการได้ 2. เจ้าหน้าที่สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น การสัมภาษณ์สำคัญบางอย่าง 3. มีการจัดแวนสายตาให้กับผู้มารับบริการ
	5. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	1. ผู้ให้บริการมีความพอใจให้บริการ 2. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ 2. ท่านในฐานะผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 1. เจ้าหน้าที่แนะนำ/ขั้นตอน/และวิธีการเข้ารับบริการ 2. เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างรวดเร็วทันเวลาและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 21 กรอบแนวคิดตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

	รูปแบบ	
ตัวแปรอิสระ	ความสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม	งานวิจัย/ ทฤษฎี/ แนวคิดอ้างอิง
เพศ	ไม่แตกต่างกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>พจนีย์ สง่าไทย (2554) คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ออังกการบรหการส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอปทุมม้งสาหาร จ้งหวัดอุบลราชธานี</li> <li>นางอลิสรา รัตนไทรแก้ว (2552) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จ้งหวัดนครสวรรค์</li> <li>นางสาวปริมปภา วงศ์คำดา (2553) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ออังกการบรหการส่วนตำบลสำโรง อำเภอดาลสมุ จ้งหวัดอุบลราชธานี</li> <li>พัชรี คุณศาลประสิทธิ์ (2556) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของอังกการบรหการส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จ้งหวัดชลบุรี</li> </ol>
อายุ	ไม่แตกต่างกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>พัชรี คุณศาลประสิทธิ์ (2556) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของอังกการบรหการส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จ้งหวัดชลบุรี</li> <li>พัชรินทร์ ชัยจิรรัชฎากุล (2556) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของอังกการบรหการส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จ้งหวัดชลบุรี</li> </ol>
	แตกต่างกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>พจนีย์ สง่าไทย (2554) คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ออังกการบรหการส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอปทุมม้งสาหาร จ้งหวัดอุบลราชธานี</li> <li>นางสาวปริมปภา วงศ์คำดา (2553) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ออังกการบรหการส่วนตำบลสำโรง อำเภอดาลสมุ จ้งหวัดอุบลราชธานี</li> <li>นางอลิสรา รัตนไทรแก้ว (2552) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาลี อำเภอไพศาลี จ้งหวัดนครสวรรค์</li> </ol>

## ตารางที่ 21 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	รูปแบบ ความสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม	งานวิจัย/ ทฤษฎี/ แนวคิดอ้างอิง
อาชีพ	ไม่แตกต่างกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>พัชรี คุณศาลประสิทธิ์ (2556) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี</li> <li>พัชรินทร์ ชัยจิรรัชฎากุล (2556) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี</li> <li>นางสาวปริมปภา วงศ์คำตา (2553) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี</li> </ol>
	แตกต่างกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>พนีย์ สง่าไทย (2554) คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี</li> <li>นางอลิสรา รัตน์ไทรแก้ว (2552) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภอไพศาล จังหวัดนครสวรรค์</li> </ol>
ระดับการศึกษา	ไม่แตกต่างกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>พนีย์ สง่าไทย (2554) คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี</li> <li>นางอลิสรา รัตน์ไทรแก้ว (2552) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้จากเทศบาลตำบลไพศาล อำเภอไพศาล จังหวัดนครสวรรค์</li> </ol>
	แตกต่างกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>พัชรี คุณศาลประสิทธิ์ (2556) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี</li> <li>พัชรินทร์ ชัยจิรรัชฎากุล (2556) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี</li> <li>นางสาวปริมปภา วงศ์คำตา (2553) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอตาลสุ่ม จังหวัดอุบลราชธานี</li> </ol>

## ตารางที่ 21 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	รูปแบบ	งานวิจัย/ ทฤษฎี/ แนวคิดอ้างอิง
	ความสัมพันธ์ กับตัวแปรตาม	
รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	ไม่แตกต่างกัน	1. พัชรี คุณศาลประสิทธิ์ (2556) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 2. พัชรินทร์ ชัยจิรัชญากุล (2556) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านช้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี 3. นางสาวปริมปภา วงศ์คำตา (2553) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอतालสุม จังหวัดอุบลราชธานี 4. นางสาวปริมปภา วงศ์คำตา (2553) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอतालสุม จังหวัดอุบลราชธานี
	แตกต่างกัน	1. พงนิษฐ์ สง่าไทย (2554) คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแบบสอบถาม (IOC) เรื่องคุณภาพ  
การให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้  
ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการของความคิดเห็น	ค่าความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม					
1 เพศ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2 อายุ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3 อาชีพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4 ระดับการศึกษา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	1.00	ใช้ได้

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

รายการของความคิดเห็น	ค่าความคิดเห็นของ			ค่า IOC	แปลผล	
	ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน					
	1	2	3			
<b>ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้เทศบาล</b>						
<b>ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว</b>						
<b>ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ</b>						
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการเปรียบเสมือนญาติพี่น้องตนเอง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้ใช้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9	เจ้าหน้าที่มีความเคารพนับถือผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>						
11.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายอากรอย่างเคร่งครัด	1	1	0	0.67	ใช้ได้
12.	เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้มและมีความเป็นกันเอง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเรื่องการบริการต่าง ๆ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>						
14.	เจ้าหน้าที่คำนวณอัตราภาษีทุกประเภทได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
15.	เจ้าหน้าที่วางตัวเป็นกลางในการให้บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความเป็นรูปธรรม</b>						
16	งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง เจ้าหน้าที่ที่มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
17	งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูงมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

รายการของความคิดเห็น	ค่าความคิดเห็นของ			ค่า IOC	แปลผล
	ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน				
	1	2	3		
18 งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโลกสูงมี เครื่องมือ/ อุปกรณ์เทคโนโลยีในการรักษา ความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
19 งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโลกสูงมีการ จัดที่นั่ง/ รถนั่งไว้สำหรับผู้พิการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
20 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	1	1	1	1.00	ใช้ได้
21 เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความสุภาพ เรียบร้อย	1	1	0	0.67	ใช้ได้
22 การให้บริการเป็นตามลำดับคิวก่อน-หลัง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
23 งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโลกสูงจัดทำ ป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ที่ชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ</b>					
24 เจ้าหน้าที่สามารถจดจำรายละเอียดหรือข้อมูลของ ผู้ใช้บริการได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
25 เจ้าหน้าที่สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น การลืมนเอกสารสำคัญบางอย่าง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
26 มีการจัดแวนสายตาให้กับผู้มารับบริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>					
27 เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
28 ท่านในฐานะผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลตำบลโลกสูงมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
29 เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอน/และวิธีการเข้ารับ บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
30 เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลาและเอา ใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับค่าสัมประสิทธิ์ IOC คือ ข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรง คือ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถ้าหากข้อคำถามใดมีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา จำเป็นต้องตัดข้อคำถามนั้นออกไปหรือทำการปรับปรุง ข้อคำถามนั้นใหม่

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รวมทุกข้อคำถาม มีค่าเท่ากับ 0.9 มีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.50-1.00 สรุปว่า แบบสอบถามใช้ได้ จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวม ข้อมูล ต่อไป



**แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ**  
**เรื่อง คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง**  
**ตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้เป็น เรื่อง คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้ให้บริการ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกคำถามตามความเป็นจริง และกรุณาส่งคืนภายใน 5 วันนับแต่ได้รับแบบสอบถาม ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่ประการใด เพราะผู้วิจัยค้นคว้าทำการวิเคราะห์ ข้อมูลในภาพรวมทั้งหมด

รุ่งสุรีย์ ทบวงศรี

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง  หน้าข้อตัวเลือกตามที่เป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. อาชีพ

1. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ

2. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

3. พนักงานบริษัท

4. อื่น ๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

4. อนุปริญญา/ ปวส.

5. ปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. 5,000-10,000 บาท

2. 10,001-15,000 บาท

3. 15,001-20,000 บาท

4. 20,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริง

คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลโคกสูง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<b>ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเปรียบเสมือนญาติพี่น้องตนเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้ใช้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่มีความเคารพนับถือในตัวผู้ใช้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอย่างเคร่งครัด					
2. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยรอยยิ้มและมีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเรื่องการบริการต่าง ๆ					
4.เจ้าหน้าที่คำนวณอัตราภาษีทุกประเภทได้อย่างถูกต้อง					
5. เจ้าหน้าที่วางตัวเป็นกลางในการให้บริการ					
<b>ด้านความเป็นรูปธรรม</b>					
1. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีที่จอดรถสะดวก กว้างขวาง					
2. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
3.งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น					

คุณภาพการให้บริการในงานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลโคกสูง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<b>ด้านความเป็นรูปธรรม</b>					
4. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง มีการจัดที่นั่ง/ รถนั่งไว้สำหรับผู้พิการ					
5. เจ้าหน้าที่มีอริยาวัตรดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความสุภาพ เรียบร้อย					
7. การให้บริการเป็นตามลำดับคิวก่อน-หลัง					
8. งานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา ในการให้บริการที่ชัดเจน					
<b>ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำรายละเอียดหรือข้อมูลของ ผู้ใช้บริการได้					
2. เจ้าหน้าที่สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น การลืมนเอกสารสำคัญบางอย่าง					
3. มีการจัดแวนสายตาให้กับผู้มารับบริการ					
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ					
2. ท่านในฐานะผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลตำบลโคกสูงมีความพึงพอใจต่อการ ใช้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่แนะนำ/ ขั้นตอน/ และวิธีการเข้ารับ บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลาและเอา ใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม