

แนวทางพัฒนาการบริการงานคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก*

ปณิชา วิชญ์วิพร**

รศ.ดร. ศรีณย์ วงศ์คำจันทร์***

อาจารย์ ดร. ภาคภูมิ อินทวงศ์****

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริการงานคลัง 2) ศึกษาปัญหาการบริการงานคลัง และ 3) หาแนวทางพัฒนาการบริการงานคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการงานคลัง และผู้ให้บริการงานคลัง จำนวน 463 คน เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริการงานคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติระดับมาก คืองานการเงินและบัญชี

2. ปัญหา การบริการงานคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตากพบว่า อยู่ในระดับน้อย โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติระดับมาก คือ งานการเงินและบัญชี

3. แนวทางพัฒนาการบริการงานคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีดังนี้
1) งานการเงินและบัญชี ควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2) งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ควรมีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน การลดขั้นตอนการเสียภาษี ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ 3) งานพัสดุและทรัพย์สิน ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่หัวหน้างานในการจัดทำแผนการดำเนินงาน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง และการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานโดยภาคประชาชน และ 4) งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ควรมีการจัดทำทะเบียนพัสดุ มีการตรวจสอบการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษีในปีที่ผ่านมา และนำมาวิเคราะห์แผนปีงบประมาณถัดไป

คำสำคัญ : แนวทางพัฒนา, การบริการ, งานคลัง

*วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2554

**นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

***อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (ที่ปรึกษา)

****อาจารย์ที่ปรึกษา

**Development Guidelines for Section Division of Finances service Tasailuad Subdistrict
Municipality Maesot District, Tak Province**

Panicha vichchayakaweeporn

Assoc. Prof. Dr. Saran Wongkhamchan

Lecturer Dr. Pakpom Intawong

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the services division 2) to study the services division municipal and 3) to study the development services division Tasasiluad sub district, Maesot district, Tak province. The 463 samples used in this study were received from the services division. Data was analyzed as percentage, average and standard deviation. Guidelines were developed for the community services division Tasasiluad sub district, Maesot district, Tak province. Seventeen people analyzed the content of the study.

The results were:

1. Services Division for the Tasasiluad sub district, Maesot district, Tak province, as a whole showed a high level of customer satisfaction.

2. Support Services Division at Tasasiluad sub district, Maesot district, Tak province was found to have a satisfactory to good level of customer satisfaction.

3. The community development services division at Tasasiluad sub district, Maesot district, Tak province consisted of: 1) Finance and accounting: finding ways to reduce the bureaucratic process in financial accounting services; outreach to the public with access to various channels in order to encourage people in the area of knowledge and the ability to respect laws and regulations. 2) The collection and development revenue: desire to develop a clear and understandable revenue collection system based on reducing points of revenue collection; to increase public appreciation of public taxes for community services. 3) The materials and property: training and education to all personnel from the top down; and 4) Improve the tax mapping and property registration procedure and also improve internal auditing procedures in areas such as shipment of goods and accounts receivable.

Keywords: development , the service, section division

บทนำ

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจไปยังส่วนท้องถิ่น เพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้ และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 5 รูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 25-26) เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และมีการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุด ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิมทั้งหมด ขณะนี้ยังมีผลบังคับใช้ ซึ่งมีการแก้ไขครั้งสุดท้าย โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 จากวิวัฒนาการการปกครองท้องถิ่น จนถึงปัจจุบัน มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ยกเลิกการปกครองท้องถิ่นรูปสุขาภิบาลจนหมดสิ้น ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 (กระทรวงมหาดไทย, 2542: พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล)

กองคลัง เป็นหน่วยงานหลักหน่วยงานหนึ่งของเทศบาลตำบลสายลวด ซึ่งนโยบายหลักในการบริหารงานของกองคลัง เน้นในด้านการบริหารงานการเงินและบัญชี งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานพัสดุและทรัพย์สิน และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ดังนั้นกองคลังจึงเป็นหัวใจสำคัญของเทศบาลทั้งในด้านการบริหารและการบริการประชาชนในยุคปัจจุบัน ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยทั้งในด้านเทคโนโลยีและแนวความคิดใหม่ ๆ อย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างประทับใจประชาชน เทียบเคียงทั้งภาครัฐ และขับเคลื่อนนโยบายของผู้บริหารไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมได้อย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การบริการ จึงเป็นภารกิจที่สำคัญของกองคลัง ดังนั้น กองคลังจึงต้องหาแนวทางพัฒนาการบริการเพื่อให้การบริการงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจะเน้นในด้านการปรับปรุงการให้บริการงานกองคลังทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นงานการเงินและบัญชี งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานพัสดุและทรัพย์สินและงานแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน

สภาพปัญหาที่พบในการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด ที่พบว่าเป็นปัญหาหลักส่วนมากจะเป็นการขาดประสิทธิภาพในการพัฒนาการบริการงานจัดเก็บรายได้ การลดขั้นตอนในการชำระภาษี จากสภาพปัญหาการบริการของกองคลังดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะหาแนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตากด้านงานการเงินและบัญชี งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานพัสดุและทรัพย์สิน งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ต่อการพัฒนาการบริการงานกองคลังให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัด

ตาก

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการบริการงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จากบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2552 ข้อ 252 ส่วนที่ 5 การคลังและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาล จำนวน 4 งาน ดังนี้ 1. งานการเงินและบัญชี 2. งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ 3. งานพัสดุและทรัพย์สิน 4. งานแผนที่ ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

1. สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาล ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาล ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
3. แนวทางการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัญหา การบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในการบริการ งานการเงินและบัญชี งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานพัสดุและทรัพย์สิน และงานแผนที่ ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจำนวน 1,602 ราย (ข้อมูลจากทะเบียนคุ่มลูกหนี้ภาษี ทะเบียนคุ่มฎีกาเบิกเงินและทะเบียนคุ่มการจัดซื้อ จัดจ้าง ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2553)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 462 รายกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวดอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวดอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ขั้นตอนที่ 2 การหาแนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวดอำเภอ แม่สอด จังหวัดตาก

ผู้ให้ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูล เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานกองคลังเทศบาล จำนวน 17 คน โดยมีเกณฑ์กำหนดผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ 1) เป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานกองคลังเทศบาล และดำรงตำแหน่งในสายงานการคลังไม่น้อยกว่า ระดับ 3 ขึ้นไป 2) เป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานกองคลังเทศบาล โดยปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังมาไม่น้อยกว่า 2 ปี 3) เป็นผู้บริหารในองค์กรภาครัฐที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานกองคลังเทศบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาขั้นตอนที่ 1 มากำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ทำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานกองคลัง จำนวน 17 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูล หากมีข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ให้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจนกว่าข้อมูลจะครบถ้วนสมบูรณ์

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามประเด็นสำคัญต่าง ๆ ตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย โดยพรรณนาวิเคราะห์เพื่อให้ได้แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลัง เทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละงาน พบว่า มีงานที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติระดับมาก ได้แก่ งานการเงินและบัญชี รองลงมาได้แก่ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานพัสดุและงานทรัพย์สิน และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ตามลำดับ

2. ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละงาน พบว่า มีงานที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติระดับมากได้แก่ งานการเงินและบัญชี รองลงมาได้แก่ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานพัสดุและงานทรัพย์สิน และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ตามลำดับ

3. แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก มีดังนี้

3.1 งานการเงินและบัญชี การหาวิธีการลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการรับเงินและเบิกจ่ายเงิน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการที่มีหลากหลายช่องทาง ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความสามารถในการระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ สร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในการเอาใจใส่แก่ประชาชนผู้มาติดต่องาน

3.2 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ การจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ที่ชัดเจน การให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วยความรวดเร็ว การลดขั้นตอนการเสียภาษีเช่นการจัดบริการแบบจุดเดียว ส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากร ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ จัดให้มีการตรวจสอบผู้หลีกเลี่ยงภาษีอย่างรัดกุมและสม่ำเสมอ เน้นการประชาสัมพันธ์ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ร่วมกัน

3.3 งานพัสดุและทรัพย์สิน การจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่หัวหน้าส่วนทุกส่วนในการจัดทำแผนจัดหาพัสดุ และความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงาน / โครงการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างในช่องทางที่หลากหลาย และการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน โดยภาคประชาชน

3.4 งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน การจัดทำทะเบียนพัสดุ โดยจัดทำเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา ตรวจสอบการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษีในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนการจัดทำในปีงบประมาณถัดไป

อภิปรายผล

1. สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จากผลการวิจัยในภาพรวมสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกระทรวงมหาดไทยได้มุ่งเน้นการบริการประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงินการฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงิน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงานด้านการเงินเป็นแนวทางเดียวกัน และให้อิสระในการจัดการด้านงบประมาณ การแสวงหารายได้ และการจัดการทรัพย์สินของท้องถิ่นเองได้ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา ตรวจสอบการประเมินผลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จึงทำให้เทศบาลต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามระเบียบโดยเคร่งครัด ยึดหลักความถูกต้อง สนองตอบต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงการได้รับบริการที่มีความเสมอภาค และเปิดโอกาสในการร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการบริการของเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับอรรถ วิชาฤทธิ์ (2541 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอดจังหวัดตาก จากผลการวิจัยในภาพรวมปัญหาการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับพิภพ อุดร (2543) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกที่ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วน ๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการหมายรวมถึงแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวก ในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วน ๆ โดยไม่มีวัสดุ สิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้น ๆ (เช่น การสอนหนังสือการร้องเพลง การซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือรถยนต์ การบริการขนส่งสินค้า หรือการให้คำปรึกษาทางด้าน กฎหมาย บัญชี หรือธุรกิจ) จนถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้า หรือการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม(เช่น การให้บริการติดตั้งโปรแกรม คอมพิวเตอร์ ที่ขาย ควบคู่ไปกับเครื่องคอมพิวเตอร์ การบริการที่พักแรมของโรงแรม หรือ การบริการถ่ายภาพหรือถ่ายวิดีโอ หรือการบริการออกแบบและตัดเย็บเสื้อผ้า) เป็นต้น

3. แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ผลการหาแนวทางการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในแต่ละงานมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

แนวทางพัฒนางานการเงินและบัญชี การหาวิธีการลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการรับเงิน และเบิกจ่ายเงิน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการที่มี หลาก หลายช่องทาง ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความสามารถในการระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ สร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในการเอาใจใส่แก่ประชาชนผู้มาติดต่องาน ส่งเสริมให้

บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์การปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกเทศบาลเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีที่นั่งพักสะดวก สบาย และเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ ประภาพร สุขุมวิชัยกุล (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ศึกษากรณี ธนาคารออมสิน สาขาถีนานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลจากการศึกษาพบว่าลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการด้านเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีด้านธุรกิจเงินฝาก-เงินถอนควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้นโดยการใช้แผ่นพับหรือ ให้พนักงานแนะนำข้อมูลกับลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น ด้านธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตธนาคารมีการพัฒนาประเภทบริการให้มากขึ้นด้านธุรกิจสินเชื่อให้ลูกค้าเป็นผู้ส่งเอกสารในการกู้ด้วยตนเอง ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จัดให้มีการหมุนเวียนการทำงาน ด้านสถานที่ให้บริการ จัดทำป้ายเตือนเป็นที่จอดรถสำหรับลูกค้าธนาคาร และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ธนาคารอยู่ระหว่างการปรับปรุงงานระบบออนไลน์ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตและธุรกิจสินเชื่อ

แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บและพัฒนารายได้ การจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บรายได้ควรให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ผู้เสีย ภาษีไม่เกิดความเบื่อหน่ายในความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับพรศิริ มั่นปาน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอด พบว่า ผลการประเมินระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอดแนวทางการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอด สรุปแนวทางในการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ 1) ควรเพิ่มอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเพื่อการดำเนินงานที่บรรลุผลสำเร็จ 2) ข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินควรให้เป็นปัจจุบันเสมอ 3) จัดห้องที่ใช้สำหรับการรับชำระภาษีให้เป็นสัดส่วน 4) แบบพิมพ์ต่าง ๆ เช่น แบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน แบบแสดงรายการภาษีป้าย และแบบแสดงรายการที่ดิน ควรปรับให้มีขนาดเล็กลง รายละเอียดในแบบพิมพ์ประชาชนอ่านและเข้าใจสามารถกรอกแบบพิมพ์เองได้ 5) ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีภูมิศาสตร์สารสนเทศให้สมบูรณ์ สามารถเรียกดูข้อมูลทรัพย์สินได้ตามต้องการ 6) การแจ้งหนังสือสำหรับประชาชนผู้ที่ต้องเสียภาษี ควรมีการประสานงานทะเบียนราษฎรเพื่อหาที่อยู่ที่แท้จริง 7) สร้างแรงจูงใจให้แก่ประชาชนในการชำระภาษี โดยการให้รางวัลสำหรับผู้ชำระภาษี โดยคัดเลือกจากผู้ที่ยื่นแบบและชำระภาษีตามระยะเวลาที่กำหนด และ 8) ควรมีการดำเนินคดีอย่างจริงจังจากบุคลากรทางด้านกฎหมายของงานผลประโยชน์โดยตรง

แนวทางการพัฒนาทางพัสดุและทรัพย์สินการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่หัวหน้าส่วนทุกส่วนในการจัดทำแผนจัดหาพัสดุ และความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงาน / โครงการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างในช่องทางที่หลากหลาย เช่น ผ่านเว็บไซต์ สถานีวิทยุกระจายเสียง ฯลฯ การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานโดยภาคประชาชนในการร่วมตรวจรับการจัดหรือการตรวจรับพัสดุ ส่งเสริมการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย

ระเบียบ ที่ถูกต้องตลอดเวลา การปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ทุจริต หรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนอื่น การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ ส่งเสริมการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อป้องกันปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน และอาจมีการกำหนดวิธีการตรวจสอบความบริสุทธิ์ของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรม ให้ความรู้เพื่อการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ การสร้างห้องเก็บพัสดุที่เป็นสัดส่วน ระบบ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน การให้บริการประชาชนในการยืมพัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับ มาตรฐาน พลศักดิ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การกระจายอำนาจทางการคลังสู่ท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า การกระจายอำนาจทางการคลังสู่ท้องถิ่น จะบรรลุผลสำเร็จ ได้ต้องมีการปรับปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ คือ การกำหนดให้มีแผนกระจายอำนาจทางการคลังไว้ในแผนพัฒนาระดับชาติ มีนโยบายการกระจายอำนาจทางการคลัง และนโยบายสนับสนุนอื่น ๆ พัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล การแก้ไขกฎหมายทั้งกฎหมายกำหนดรายรับ กฎหมายควบคุมการใช้จ่าย และระเบียบการคลังและงบประมาณของเทศบาล

แนวทางพัฒนางานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินการจัดทำทะเบียนพัสดุ โดยจัดทำเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา ตรวจสอบการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษีในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนการจัดทำในปีงบประมาณถัดไป จัดหาบุคลากร และประสานความร่วมมือในการสำรวจการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน รายงานข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้แก่ผู้นำหมู่บ้าน ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ แต่ละกอง และสมาชิกสภาเทศบาลทราบ ส่งเสริมให้ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาล ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษี จัดหาอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานในส่วนของข้อมูลที่ระบุตำแหน่ง ในดำเนินงานจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษี สรรหาบุคคลที่มีความรู้ ในการดำเนินการด้านการสำรวจพื้นที่การคำนวณพื้นที่จัดเก็บภาษี ซึ่งสอดคล้องกับแอนเดอร์สัน (Anderson. 1995 อ้างถึงใน อูมาพร สุพรรณพงศ์.2549: 25) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพบริการคลินิกด้านสุขภาพในมหาวิทยาลัย โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการเซอร์คิวล (SERQUAL) ซึ่งมีเกณฑ์ 5 ประการดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพบริการนั้น แปรตามความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าสายลวดควรให้ความสำคัญของการบริหารงานการเงินและบัญชี ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เอื้อต่อการบริหารในทุกด้าน จำเป็นต้องให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความรู้แก่บุคลากรภายในเทศบาลตำบลท่าสายลวดอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารเทศบาลตำบลท่าสายลวดควรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะในการให้บริการแก่ประชาชน เน้นการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน และงานบริการประชาชน
3. ผู้ปฏิบัติงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวดควรศึกษาระเบียบ กฎหมายการศึกษา และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้สามารถบริหารและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนางานบริการของกองต่างๆ ในเทศบาลตำบลในพื้นที่อื่น
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงบประมาณที่เทศบาลจัดเก็บรายได้จากภาษีประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

รายการอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2542). พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาล เป็นเทศบาล พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: อาสารักษาดินแดน.
- พิภพ อุดร. (2543). ความแตกต่างที่ท้าทายของการบริการ. [Online]. Available: <http://www.bkkonline.com/gen-business/14-feb-43.shtml>.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2539). พฤติกรรมสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: เอส แอนด์จีกราฟฟิค.
- พรศิริ มั่นปาน. (2550). การประเมินระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- อรชร อาชาฤทธิ์. (2541). ตัวประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ตามการรับรู้ของผู้ป่วยในภาคใต้. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
