

ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง
People's Satisfaction with the Public Services Administration
of Local Governments in Rayong Province

สุรชัย ปิตุเตชะ

Surachai Pitutecha

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร
Doctor of Public Administration, Shinawatra University

Received: April 3, 2019

Revised: May 15, 2019

Accepted: May 15, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมาย ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหา สาเหตุ และแนวทางและวิธีการแก้ไขการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกเทศบาลในจังหวัดระยอง 3 แห่ง แบบกำหนดพื้นที่ศึกษาเป็นตัวแทนในการศึกษา (purposive sampling) เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) รวม 39 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำโดยใช้แบบสอบถามเชิงลึกกึ่งโครงสร้าง (semi-structured in-depth-interview) ในการศึกษาข้อมูลที่เป็นปัจจัยเชิงลึก เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้รู้หรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) โดยการนัดหมายเข้าสัมภาษณ์ ผลการวิจัย พบว่า การจัดเก็บภาษียังไม่สามารถจัดเก็บได้ครอบคลุมทั่วถึงเนื่องจากฐานข้อมูลผู้เสียภาษีไม่เป็นปัจจุบัน เพราะบุคลากรมีจำกัด ประชาชนไม่พึงพอใจในความเสมอภาค มีความรู้สึกว่าเป็นธรรม จึงไม่เต็มใจที่จะเสียภาษี เพราะการประเมินภาษีไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นเรื่องของดุลพินิจเฉพาะบุคคล ผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับตำแหน่งจากการลงคะแนนของชาวบ้าน กังวลกับการเสียคะแนนนิยม การออกใบอนุญาตก่อสร้างล่าช้า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความเสมอภาค มีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่เป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีประสิทธิภาพ เพราะขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในความต้องการของการให้บริการ เพราะให้บริการได้จำกัด เนื่องจากต้องเชื่อมต่อนฐานข้อมูลกับศูนย์ข้อมูลของกรมการปกครองซึ่งกระทำเฉพาะในเวลาราชการ จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะ เทศบาลควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอกับการให้บริการแต่ละภารกิจ และจะต้องให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค เป็นธรรมและโปร่งใส เพิ่มประสิทธิภาพและความเข้มแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะสนองตอบความต้องการของประชาชน

คำสำคัญ: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, การบริหารจัดการการให้บริการ, ความพึงพอใจในการให้บริการ

Abstract

The purposes of this research were (1) to identify problems and causes relating to the Public Services Administration of Local Governments in Rayong Province (2) to provide some recommendations for resolving the problems and (3) to study people's satisfaction with the services administration of local governments, including revenue collection, construction permit, and civil registration and ID card issuing. This research is a qualitative research. Data were collected using semi-structured in-depth interviews. The sample consisted of 39 key informants from 3 municipalities including chief executives, chief staffs, service staffs, and municipalities' clients. The results were as follows: Tax collection are not covered the whole area due to the uncompleted taxation mapping database. Tax payers feel unfair and are reluctant to pay. Mayors are also afraid to enforce the law for fear of losing voters. Construction permit issuing is delay due to lacking of competent staffs and up-to-date tools and technology. Civil registration and ID card services can only be done within limited time. As a result of the staffs are able to access the database center, owned by the Department of Provincial Administration, within official time. Base on the findings, in order to satisfy people, municipalities should provide standard services. The services should be improved by providing more competent staffs, efficient and up-to-date tools.

Keywords: public services, municipalities, people's satisfaction



บทนำ

ประเทศไทยเริ่มมีการปกครองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่นตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ซึ่งได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการปกครองท้องถิ่นขึ้นเป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2448 และได้มีการพัฒนารูปแบบการปกครองท้องถิ่นมาเป็นระยะทั้งในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยมีเจตจำนงในการกระจายอำนาจการบริหารลงสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าถึงบริการที่รัฐบาลจัดทำได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น การกระจายอำนาจการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ประกอบกับการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2552

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2546 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นทั้งในด้านการพัฒนาพื้นที่ การจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชน การพัฒนาสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การจัดการขยะ การบริการด้านสวัสดิการสังคม ตลอดจนการจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยมีภารกิจที่ถ่ายโอนจากราชการส่วนกลางถึง 245 ภารกิจ ครอบคลุม 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย (4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์-กรรมการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ (6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทั้งในรูปแบบ

ของการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่นอกที่ตั้งสำนักงาน เช่น งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานพัฒนาพื้นที่ งานสาธารณสุขปศุสัตว์ เป็นต้น และงานให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงาน เช่น งานด้านภาษีอากร งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น กล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังในการบริการที่ดีที่สุดจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกิจที่รับถ่ายโอนมาจากหน่วยงานราชการส่วนกลาง จะต้องให้บริการประชาชนได้ไม่ด้อยกว่าเดิมที่หน่วยงานราชการส่วนกลางทำได้

อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งยังคงประสบปัญหาอุปสรรคหลายประการในการจัดบริการสาธารณะสนองตอบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ไม่มีความพร้อมหรือละเอียดในการจัดการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2552) ต้องพึ่งพางบประมาณเงินอุดหนุนของรัฐเนื่องจากขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ต่ำ ส่งผลให้การกระจายอำนาจยังไม่เกิดผลลัพธ์ที่ดีหรือไม่เกิดประสิทธิภาพที่ดี (สมปรารถนา คล้ายวิเชียร, 2557) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมากกว่าร้อยละ 60 ยังไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ ต้องพึ่งพางบประมาณเงินอุดหนุนของรัฐ เนื่องจากขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ค่อนข้างต่ำ (โกวิทย์ พวงงาม, 2555) ส่งผลให้การบริหารจัดการภารกิจต่างๆ ทั้งในด้านการพัฒนาพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานยังไม่เกิดผลดีเท่าที่ควร กระทบต่อความเชื่อมั่นและการยอมรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับถ่ายโอนภารกิจในการให้บริการมาจากราชการส่วนกลาง ส่งผลกระทบต่อนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ โดยพบว่าจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกิจที่รับถ่ายโอนมาจากราชการส่วนกลางยังเกิดปัญหา ประชาชนยังไม่พึงพอใจในกระบวนการให้บริการและการบริการใช้เวลามาก และไม่พอใจในอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ (อรุณพล คุรุชเวช, 2541) รวมถึงความพร้อมของทรัพยากร

ทั้งในเรื่องของความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ความชัดเจนในขั้นตอนของการให้บริการ ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการให้บริการ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2537) เป็นต้น

ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นการปกครองที่ประชาชนในพื้นที่ชนบทสามารถเข้ามีส่วนร่วม เป็นการส่งเสริมการพัฒนาประชาธิปไตยของประเทศ สามารถพัฒนาพื้นที่ และจัดบริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริง ประกอบกับผู้ศึกษาวิจัยมีประสบการณ์และได้มีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง ทั้งในด้านการบริหารงาน การพัฒนา การจัดการ การบริหารงานบุคคล และการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหลักที่จะต้องให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการ ณ ที่ตั้งสำนักงานใน 3 ภารกิจ ได้แก่ การบริการด้านการชำระภาษี การบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง การบริการด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจในการให้บริการประชาชนที่มีประชาชนมาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดระยอง คือ เทศบาลนครระยอง เทศบาลเมืองมาบตาพุด เทศบาลเมืองบ้านฉาง ซึ่งเป็น 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยองที่มีการจัดให้มีบริการครบทั้ง 3 ภารกิจ ดังกล่าว ขณะเดียวกัน ปรากฏว่ามีภาคเอกชนและประชาชนบางส่วนได้เข้าปรึกษาและปรับทุกข์กับผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาความคับข้องใจและความไม่พอใจในไปการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจการให้บริการดังกล่าว ทั้งในเรื่องของความเสมอภาค ความไม่เป็นธรรม ความโปร่งใส และความไม่พอใจในตัวผู้ให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาข้อข้องใจต่างๆ หากไม่ได้รับการแก้ไขก็จะเป็นผลเสียต่อการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เทศบาลมีการจัดการการให้บริการที่ดี เป็นที่ยอมรับ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการบริหารจัดการการให้บริการของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง เพื่อที่จะได้ทราบถึงสภาพปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว รวมทั้งสาเหตุของปัญหา และแสวงหาแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหานั้น ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดแนวทางการปรับปรุงและแก้ไขปัญหการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนและภาคเอกชนผู้รับบริการในภารกิจหลักทั้ง 3 ภารกิจ คือ การบริการด้านการจัดเก็บภาษี การบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหาการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการศึกษานโยบายการกระจายอำนาจของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่นโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายของการกระจายอำนาจ คือการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนในท้องถิ่น ซึ่งแวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น (1975) เห็นว่าความสำเร็จของการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญคือ 1) การสื่อความได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย กิจกรรมต่างๆ มีส่วนช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจดีขึ้น ตลอดจนความพร้อมของผู้ปฏิบัติ 2) สมรรถนะขององค์กร ได้แก่ การมีทรัพยากรเพียงพอ คุณภาพของบุคลากร ภาวะผู้นำ ความสำคัญของหน่วยงานและสถานะทางเศรษฐกิจสังคม และการเมืองทั่วไป 3) ด้านตัวผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ความร่วมมือ

ของผู้ปฏิบัติ ความภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิถีปฏิบัติที่มีมาแต่เดิม

กรมการปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจที่ได้กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนที่สามารถครอบคลุมงานบริการของทุกหน่วย และมีความเป็นสากล โดยกำหนดการปฏิบัติงาน ที่สำคัญไว้ 3 ด้าน คือ (1) กระบวนการบริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว 2) การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน 3) ความเป็นธรรมในการให้บริการ เช่น การเรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน 4) ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ 5) มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในตำแหน่งต่าง ๆ (2) บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน มีดังนี้ 1) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ความรวดเร็วในการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ 4) ความเสมอภาค หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ 5) ความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (3) สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงาน สำหรับการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) สถานที่ของหน่วยงานมีพื้นที่ ทั้งภายใน และภายนอกของหน่วยงาน มีความสะอาด 2) สถานที่ของหน่วยงาน มีพื้นที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอ 3) สถานที่ของหน่วยงานมีที่พักหรือบริการอย่างเพียงพอ 4) สถานที่ของหน่วยงานมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ 5) ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

มิลเลท (Millett, 1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติทางบวกของผู้ที่ได้รับการบริการที่มีต่อภาพรวมของโครงการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการกีดกันแบ่งแยกในการให้บริการ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการต้องตรงต่อเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quality at the right geographical) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะให้บริการให้ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วีระศักดิ์ เครือเทพ, (2550, น. 36 – 37) กล่าวถึง สาเหตุสำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบปัญหาในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้แก่ 1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีขนาดเล็กมีบุคลากรจำกัด จึงมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่นที่จำกัดตามไปด้วย 2. ระบบฐานข้อมูลภาษีท้องถิ่นไม่เป็นปัจจุบันหรือไม่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ท้องถิ่นไม่สามารถติดตามการจดทะเบียนภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย 3. ผู้บริหารท้องถิ่นขาดแรงจูงใจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่น (tax effort อยู่ในระดับต่ำ)

ไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ และคณะ, (2537, น. 4-16) กล่าวว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาษีโรงเรือนและที่ดินซึ่งเป็นภาษีที่สำคัญที่สุดในหมวดภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง มีปัญหาหลักๆ ดังนี้ 1. ฐานที่ใช้ในการประเมินภาษีเป็นฐานที่มีปัญหา ผู้เสียภาษีมักมีความรู้สึกลัวว่าผู้ประเมินใช้ดุลยพินิจส่วนตัว ขาดหลักเกณฑ์ ไม่เป็นธรรม และเป็นช่องทางให้เกิดการทุจริตโดยง่าย 2. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาอุทธรณ์ไม่ชัดเจน ไม่มีการกำหนดบรรทัดฐานกลายเป็นเรื่องของดุลยพินิจเฉพาะบุคคล โดยพิจารณาลดภาษีที่ประเมินแล้วในอัตรามากหรือน้อยก็ได้ 3. การเก็บภาษีในระดับท้องถิ่นโดยผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับตำแหน่งจากการลงคะแนนของชาวบ้าน ย่อมทำให้ผู้บริหารกังวลกับการเสียคะแนนนิยมที่ได้รับจากประชาชนและอาจ

เสียตำแหน่งไปในที่สุด ความพยายามในการจัดเก็บภาษีให้น้อยเท่าที่จำเป็น และการลดหย่อนเพื่อเป็นการเอาใจประชาชนในท้องถิ่น จึงเป็นเหตุการณ์ปกติ ประสิทธิภาพการจัดเก็บจึงหย่อนยาน 4. ปัญหาการดำเนินคดีกับผู้ไม่ชำระภาษีในระดับปฏิบัติการดำเนินคดีเป็นกระบวนการที่มีค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะกำลังเจ้าหน้าที่ที่ต้องเสียเวลามากกว่าคดีจะสิ้นสุด ความไม่พยายามดำเนินคดีจึงเป็นแนวโน้มที่เกิดขึ้น โดยหันมาเจรจาต่อรองระหว่างผู้ประเมินภาษีและผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษี ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสของการทุจริตได้สะดวกขึ้น 5. ปัญหาอัตราภาษีที่จัดเก็บ อัตราของภาษีโรงเรือนและที่ดินคือ ร้อยละ 12.5 จัดเป็นอัตราภาษีที่สูงพอสมควร ไม่เอื้อต่อการเสียภาษี จึงไม่ได้รับความร่วมมือในระดับที่ควรจากผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษี 6. ปัญหาความครอบคลุมของภาษี

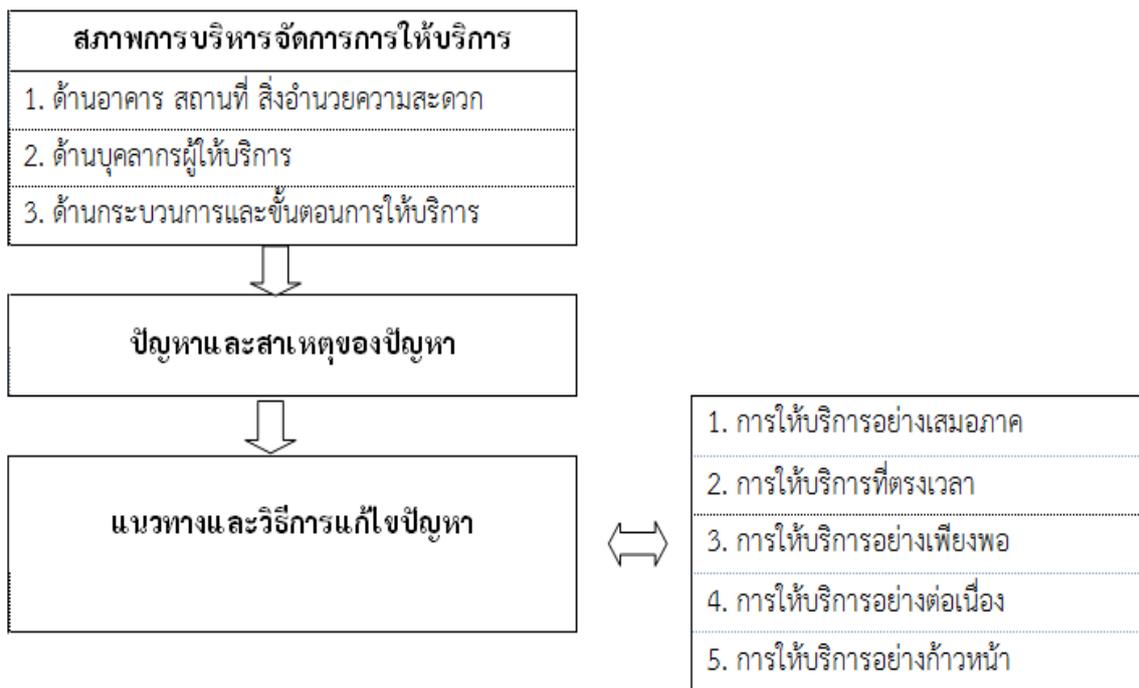
กิตติพงษ์ เคนหล้า (2554) ทำการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้และความเข้าใจในระเบียบและกฎหมายควบคุมอาคาร และปัญหาการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานท้องถิ่นยังไม่เคร่งครัด และการศึกษาของณัฐวุฒิ สติใหม่ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 พื้นที่ศึกษาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสีมม อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรู้พื้นฐานพระราชบัญญัติควบคุมอาคารของกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เพียงพอต่อการบริการ และการศึกษาของสุขุม ชัยนงงาน (2554) ศึกษาปัญหาการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า นายตรวจนายช่าง ผู้ตรวจแบบ เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องยังขาดความรู้ในบทกฎหมาย และสุรีย์ สิงห์ทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหากฎหมายควบคุมอาคารที่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์: ศึกษาเฉพาะกรุงเทพมหานคร พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ดุลยพินิจของเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายที่ได้มีบัญญัติหลักเกณฑ์ไว้ ปัญหาเกี่ยวกับผู้ประกอบการก่อสร้างไม่ตรงตามแบบที่ก่อสร้างทำให้ประชาชนถูกเอาเปรียบ

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัย

ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย แต่ยังคงประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการคับแคบ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางในการศึกษาที่เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมการปกครองที่ได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานการให้บริการ



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยดำเนินการโดยการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร และการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ที่คัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบ purposive sampling ในพื้นที่ศึกษา คือเทศบาลจำนวน 3 แห่ง เพื่อที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับสภาพปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาของการบริหารจัดการการให้บริการใน 3 ภารกิจของเทศบาล คือ

ประชาชนที่สามารถครอบคลุมงานบริการของทุกหน่วย และมีความเป็นสากลไว้ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นเหตุปัจจัยคือสภาพการบริหารจัดการการให้บริการ และการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการ ตามแนวคิดของ Millett (1954) ที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของผู้ที่ได้รับการบริการ ที่มีต่อภาพรวมของการให้บริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นปัจจัยผลชี้วัดความพึงพอใจเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการขออนุญาตก่อสร้างและด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน และความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารจัดการการให้บริการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปรวบรวมความจัดระเบียบสิ่งที่ค้นพบ และสรุปผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ที่คัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบ purposive sampling ในพื้นที่ศึกษาคือ เทศบาลในจังหวัดระยอง จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลนครระยอง อำเภอเมืองระยอง เทศบาลเมืองมาตาพุด อำเภอเมืองระยอง และเทศบาลเมืองบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง โดยเทศบาลแต่ละแห่งทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่คัดเลือกมาจำนวน 13 คน ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้อำนวยการสำนักงานคลัง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บภาษี ผู้อำนวยการสำนักงานช่าง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการขออนุญาตก่อสร้าง และประชาชนผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลแห่งละ 2 คน ประชาชนผู้ใช้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างของเทศบาลแห่งละ 2 คน ประชาชนผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลแห่งละ 2 คน รวมสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 39 คน ซึ่งทั้ง 39 คน มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการบริการในภารกิจที่ศึกษาจากผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ 3 ภารกิจ คือ ภารกิจด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหาการบริหารจัดการให้การบริการในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีความตรงด้วยเนื้อหา และมีความน่าเชื่อถือทางด้านผลการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเชิงลึกกึ่งโครงสร้าง (semi-structured in-depth-interview) ในการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการให้บริการ ที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนท้องถิ่นในเขตจังหวัดระยอง ทำให้การบริหารจัดการด้านการให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงลึกกึ่งโครงสร้าง (semi-structured

in-depth-interview) เป็นเครื่องมือในการศึกษาข้อมูลเชิงลึกที่มีผลต่อการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รู้หรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ในภารกิจบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง และด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ให้ได้ข้อมูลการบริหารจัดการการให้บริการแต่ละด้าน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลสภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอน และ 2) ความพึงพอใจในการบริหารจัดการการให้บริการประชาชน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้ นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อให้ได้ประเด็นและถูกต้องมากที่สุด แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยการแยกประเภทแต่ละประเด็นของคำให้สัมภาษณ์ที่สอดคล้องกัน หรือขัดแย้งกันด้วยการตีความ และการพรรณนาให้ความหมายกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกต ตีความ สร้างข้อมูลในแบบอุปมัย (inductive analysis) โดยการสร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่เป็นรูปธรรม หรือจากปรากฏการณ์ที่มองเห็นหลายๆ เหตุการณ์ แล้วจึงสรุปเพื่อนำไปตรวจสอบและยืนยัน เพื่อให้เป็นข้อสรุปที่มีความถูกต้องเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ วิเคราะห์และนำข้อมูลมาสรุปความเชื่อมโยงให้ได้ข้อสรุปที่สามารถตอบปัญหาการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหาของการบริหารจัดการการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

1. การจัดเก็บภาษี

1.1. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางไปใช้บริการเทศบาลที่สำนักงานไม่อยู่

บนถนนสายหลัก ไม่มีรถโดยสารสาธารณะวิ่งผ่าน เดินทางไม่ค่อยสะดวก และหากเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวจะมีปัญหาสถานที่จอดรถคับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ และเทศบาลขนาดเล็กโดยเฉพาะเทศบาลที่เพิ่งยกสถานะขึ้นมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีปัญหาเรื่องความพร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เนื่องจากมีงบประมาณจำกัด

1.2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัญหาสำคัญคือ ขาดบุคลากรในการออกสำรวจและขอคัดข้อมูลจากสำนักงานที่ดินเพื่อจัดทำข้อมูลผู้เสียภาษีและการลงข้อมูลเพื่อทำให้ข้อมูลแผนที่ภาษีเป็นปัจจุบัน ระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีจึงยังไม่สมบูรณ์ ไม่ครอบคลุม มีสาเหตุหลักจากอัตราค่าจ้างของเทศบาลสามารถบรรจุได้ตามกรอบที่กำหนด แต่ปริมาณงานมีมาก บุคลากรจึงไม่เพียงพอ

1.3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ปัญหาสำคัญคือระบบฐานข้อมูลภาษีท้องถิ่นไม่เป็นปัจจุบัน การจัดเก็บไม่ทั่วถึง ยังมีการตรวจสอบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สำรวจไม่ทั่วถึง และ “นโยบายจัดเก็บภาษีของเทศบาลไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและเป้าหมายการจัดเก็บในพื้นที่จริง เพราะผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง จึงกลัวเสียฐานคะแนนเสียงในการเลือกตั้งครั้งต่อไป” (ปลัดเทศบาล คนหนึ่งกล่าว) นอกจากนี้ มีปัญหาประชาชนบางส่วนไม่เต็มใจที่จะเสียภาษี มีความรู้สึกที่ต้องเสียภาษีมากเกินไป การคำนวณภาษีไม่แน่นอน ไม่ชัดเจน ไม่เป็นธรรม การหาค่ารายปี ยังเป็นปัญหาที่หน่วยงานของเทศบาลไม่สามารถที่จะกำหนดค่ารายปีได้ถูกต้องตรงกันทั้งหมดทั่วประเทศ ทำให้ฐานภาษีมีปัญหาไม่ตรงกัน ขาดหลักการให้ความเป็นธรรม “การวินิจฉัยอยู่ที่เจ้าหน้าที่รัฐหรือเทศบาล โรงเรือนและที่ดินของนายคา ลูกน้องนายคา ที่มงานนายคา ไม่ต้องเสียหรือเสียภาษีน้อย” (ผู้ให้บริการ คนหนึ่งกล่าว) ประชาชนเบื่อหน่าย รวมถึงผู้เสียภาษีบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือในการที่เจ้าหน้าที่จะเข้าไปตรวจสอบ

2. การขออนุญาตก่อสร้าง

2.1. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางมาใช้บริการที่เทศบาลจะมีปัญหาอยู่บ้างเมื่อมีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมากที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบ ไม่ค่อยสะอาด ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคืออุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการยังมีไม่

ครบ ไม่ทันสมัย ทำให้การบริการล่าช้า “แบบขออนุญาตก่อสร้างผมใช้โปรแกรม AUTO CAD ทันสมัยที่สุด ใหม่ล่าสุด อดี แต่ใช้กับของเทศบาลไม่ได้ นายช่างบอกต้องเป็นเอกสารพิมพ์เขียว” (ผู้ให้บริการคนหนึ่งกล่าว)

2.2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความรู้สึกที่เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความกระตือรือร้น ขาดความรู้ความสามารถและไม่สามารถตอบคำถามให้ชัดเจน “ความสามารถด้านบุคลากรของเทศบาล ผมคิดว่าวิศวกรของผมเก่งกว่า ช่างหรือลูกน้องผมที่จบก่อสร้างวุฒิ ปวส. ประสบการณ์ทำงานนานนับสิบๆ ปี แต่เวลาไปติดต่องานราชการเมื่อใด ทุกครั้งหลายพื้นที่ ต้องใช้เวลานานถึงนานมาก” (ผู้ให้บริการคนหนึ่งกล่าว) และบางครั้งมีการเลือกปฏิบัติ การออกใบอนุญาตล่าช้า มีสาเหตุจากขาดบุคลากรที่มีคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งที่จะแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน เทศบาลไม่สามารถคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติเข้ามาได้ เช่น วิศวกรโยธา สถาปนิก และอุปกรณ์เครื่องมือไม่ทันสมัย ประกอบกับมีเอกสารจำนวนมากที่ต้องตรวจสอบ

2.3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ปัญหาคือ มีการร้องเรียนว่าใบอนุญาตออกช้า ผู้ใช้บริการรู้สึกที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่เป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะมีความลำบาใจในกรณีที่ต้องให้บริการแก่นักการเมืองที่มาใช้บริการ เพราะ “มักจะทำตามใจตัวเอง ไม่คำนึงถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย” (ปลัดเทศบาล คนหนึ่งกล่าว) นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการรู้สึกที่ขั้นตอนการให้บริการมีมากและส่วนใหญ่ค่อนข้างซับซ้อน เข้าใจยาก ก่อให้เกิดปัญหาในการประกอบการธุรกิจ “เพราะบางคนมาขออนุญาตก่อสร้างก็เกี่ยวกับเงื่อนไขระยะเวลาก่อสร้างของประชาชนเขาด้วย คือ หาแหล่งเงินทุน แหล่งเงินงบประมาณ” บางคนยังมีความเคลือบแคลงในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ “ถ้าหากให้เจ้าหน้าที่ เสร็จเร็วแน่นอน อุปสรรค ปัญหาต่างๆ แก้ไขได้เร็ว ไม่มีข้อยุ่งยาก หากผู้รับบริการจะจัดทำเองจะติดขัดไปหลายเรื่อง” (ผู้ให้บริการ คนหนึ่งกล่าว) แนวทางการแก้ไขปัญหา เทศบาลจะต้องเร่งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน และสามารถชี้แจงเหตุผลได้ชัดเจน รวมทั้งทำความเข้าใจประเด็นที่ประชาชนรู้สึกที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่เป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน ส่วนปัญหา

ที่มีสาเหตุจากเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้เฉพาะด้านมีจำกัด เทศบาลจะต้องฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ให้มีความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงจะต้องสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้เฉพาะด้านมาเพิ่มเติม

3. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

3.1. ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก มีปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ อาคารและห้องน้ำบริการเพียงพอและสะอาด มีป้ายแนะนำขั้นตอนเข้าใจง่าย มีคู่มือและเอกสาร แผ่นพับให้ความรู้ชัดเจนไว้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือพร้อม แต่จะมีปัญหาสำหรับเทศบาลขนาดเล็กที่อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกจะไม่เพียงพอ

3.2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เทศบาลได้จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ มีความพร้อมที่จะให้บริการไว้สำหรับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้มาใช้บริการ ดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการ สามารถให้บริการและตอบข้อซักถาม รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้ อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ให้บริการมีความรู้สึกรู้ว่าเจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพกับผู้ให้บริการ และมีการเลือกปฏิบัติ มีการลัดคิวให้บริการ พรรคพวก

3.3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลมีการจัดระบบการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว มีการใช้ระบบแจกบัตรคิวให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีการติดป้ายขั้นตอนการให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ให้บริการตามระยะเวลาที่สามารถเชื่อมต่อกับศูนย์ข้อมูลภาคของกรมการปกครองได้ ปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนที่สำคัญคือ บางครั้งการให้บริการมีความล่าช้า บางครั้งระบบฐานข้อมูลถูกปิดกั้นทำให้ไม่สามารถสืบค้นได้ และสามารถให้บริการผู้มารับบริการในแต่ละวันในจำนวนจำกัด โดยเฉพาะในวันที่มีผู้มาใช้บริการมากอาจให้บริการได้ไม่ครบจำนวนที่มาขอใช้บริการ มีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ รวมทั้งไม่สามารถให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนนอกเวลาราชการ และวันเสาร์-อาทิตย์ได้ เนื่องจากจากการให้บริการจะต้องเชื่อมต่อข้อมูลจากศูนย์

ภาคของกรมการปกครอง ซึ่งสามารถให้บริการเชื่อมต่อได้เฉพาะเวลาราชการ โดยใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ซึ่งจะต้องมีประสิทธิภาพ จึงอาจมีปัญหาคงการเชื่อมต่อข้อมูลในช่วง เป็นปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

4. ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

4.1. ด้านการจัดเก็บภาษี ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีในเรื่องการบริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า แต่ไม่พอใจในเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาค

4.2. ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ เห็นว่ามีการเลือกปฏิบัติ มีการรับผลประโยชน์ อันมิควร การบริการล่าช้า ไม่ตรงต่อเวลา อุปกรณ์ เครื่องมือไม่พร้อม บุคลากรขาดความรู้ความสามารถ และขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การปฏิบัติของแต่ละแห่งไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.3. ด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการ โดยเฉพาะการนาระบบแจกบัตรคิวให้บริการตามลำดับ และบางแห่งสามารถโทรศัพท์จองคิวได้ แต่มีปัญหาบ้างในประเด็นความเสมอภาคเนื่องจากมีการลัดคิวให้พรรคพวก และมีความไม่พอใจในเรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งเข้ามาปฏิบัติงานให้บริการสาย

การอภิปรายผล

1. การจัดเก็บภาษี (1.1) ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางไปใช้บริการเทศบาลที่สำนักงานไม่อยู่บนถนนสายหลักไม่มีรถโดยสารสาธารณะวิ่งผ่าน จะเดินทางไม่ค่อยสะดวก และเทศบาลขนาดเล็กหรือเทศบาลที่เพิ่งยกสถานะขึ้นมาจากองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีปัญหาเรื่องความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จตามความเห็นของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985, p. 41-50) จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญประการหนึ่ง คือ การเข้าถึงบริการ ต้องอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อสะดวก ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลจึงควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความ

สะดวกและจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือให้เหมาะสมและเพียงพอกับการบริการประชาชน (1.2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัญหาการจัดเก็บภาษีไม่ทั่วถึงเนื่องจากขาดบุคลากรในการออกสำรวจและขอคัดข้อมูลจากสำนักงานที่ดินเพื่อจัดทำข้อมูลผู้เสียภาษีและจะลงข้อมูลเพื่อทำให้ฐานข้อมูลเป็นปัจจุบัน การลงระบบข้อมูลผู้เสียภาษีจึงยังไม่สมบูรณ์ ไม่ครอบคลุม สอดคล้องกับงานของวิระศักดิ์ เครือเทพ (2550) ที่กล่าวถึงสาเหตุสำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบปัญหาในการบริหารจัดการเก็บภาษีได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีขนาดเล็กมีบุคลากรจำกัด โดยเฉพาะในงานแผนที่ภาษีและเรื่องงานจัดเก็บรายได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการเก็บภาษีท้องถิ่นที่จำกัดตามไปด้วย ดังนั้น เทศบาลควรขอกำหนดอัตราพนักงานเพิ่มตามภาระงาน หากไม่สามารถขอเพิ่มรอบอัตราค่าจ้างได้ อาจใช้วิธีการจ้างเจ้าหน้าที่เฉพาะกิจเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระงาน และผู้บริหารควรจัดสรรค่าตอบแทนให้เจ้าหน้าที่ออกสำรวจนอกเวลาราชการเพื่อให้ได้ข้อมูลมาขยายฐานภาษีส่งผลให้เทศบาลจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้น (1.3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ปัญหาการจัดเก็บภาษีไม่ครอบคลุม ไม่ทั่วถึง ระบบฐานข้อมูลภาษีท้องถิ่นไม่เป็นปัจจุบัน ยังมีการตกหล่นตรวจสอบ มีสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่สำรวจไม่ครอบคลุม ไม่ทั่วถึง และนโยบายจัดเก็บภาษีของเทศบาลไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และไม่สอดคล้องกับเป้าหมายการจัดเก็บในพื้นที่จริง เพราะผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง จึงกลัวเสียฐานคะแนนเสียงในการเลือกตั้งครั้งต่อไป อัตราการจัดเก็บภาษีและฐานการจัดเก็บภาษี ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันซึ่งใช้มานาน ยังเป็นอัตราเดิมอยู่ ไม่เปลี่ยนแปลง ผู้เสียภาษีไม่ให้ความร่วมมือในการที่เจ้าหน้าที่จะเข้าไปตรวจสอบและรู้สึกไม่เป็นธรรม สาเหตุจากการหาค่ารายปี ยังเป็นปัญหาที่หน่วยงานของเทศบาลไม่สามารถที่จะกำหนดค่ารายปีได้ถูกต้องตรงกันทั้งหมดทั่วประเทศ ทำให้ฐานภาษีมีปัญหา ไม่ตรงกัน ขาดหลักการให้ความเป็นธรรม ประชาชนเบื่อหน่าย สอดคล้องกับงานของวิระศักดิ์ เครือเทพ (2550) ที่ว่า ระบบฐานข้อมูลภาษีท้องถิ่นไม่เป็นปัจจุบันหรือไม่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ท้องถิ่นไม่สามารถติดตามการจัดเก็บภาษีได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย และงานของไกรยุทธ ธีรยาคนันท์ และคณะ (2537) ที่ว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่

ท้องถิ่นจัดเก็บคือ ปัญหาการประเมินภาษีเพราะฐานที่ใช้ในการประเมินภาษีเป็นฐานที่มีปัญหา ปัญหาการพิจารณาอุทธรณ์หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาอุทธรณ์ก็ไม่ชัดเจน ไม่มีการกำหนดบรรทัดฐาน กลายเป็นเรื่องของดุลพินิจเฉพาะบุคคล โดยพิจารณาจากภาษีที่ประเมินแล้วในอัตรามากหรือน้อยก็ได้ ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยผู้บริหารท้องถิ่นที่ได้รับตำแหน่งจากการลงคะแนนของชาวบ้าน ย่อมทำให้ผู้บริหารกังวลกับการเสียคะแนนนิยมที่ได้รับจากประชาชนและอาจเสียตำแหน่งไปในที่สุดเมื่อไม่ได้รับการเลือกตั้ง ความพยายามในการจัดเก็บภาษีให้น้อยเท่าที่จำเป็น และการลดหย่อนเพื่อเป็นการเอาใจประชาชนในท้องถิ่นที่ ปัญหาการดำเนินคดีกับผู้ไม่ชำระภาษีเป็นกระบวนการที่ชัดเจนตามตัวบทกฎหมาย แต่ปัญหาเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในระดับปฏิบัติการดำเนินคดี ความไม่พยายามดำเนินคดีเป็นแนวโน้มที่เกิดขึ้น โดยหันมาเจรจาต่อรองระหว่างผู้ประเมินภาษีและผู้มีหน้าที่ต้องเสียภาษีซึ่งเป็นการเปิดโอกาสของการทุจริตได้สะดวกขึ้น และปัญหาอัตราภาษีที่จัดเก็บ อัตราของภาษีโรงเรือนและที่ดินคือ ร้อยละ 12.5 จัดเป็นอัตราภาษีที่สูงพอสมควร อัตราภาษีเช่นนี้ไม่เอื้อต่อการเสียภาษีของเจ้าของโรงเรือนและที่ดิน โดยเฉพาะเมื่อการจัดเก็บเองมีปัญหาทั้งในแง่การบริหารและการประเมินค่ารายปี การเสียภาษีจึงไม่ได้รับความร่วมมือในระดับที่ควรจากเจ้าของโรงเรือนและที่ดินที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษี ดังนั้น เทศบาลควรกำหนดอัตราค่าจ้างเพิ่มเติมและควรจัดจ้างลูกจ้างช่วยงานเฉพาะเรื่อง รวมถึงฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับปัญหาประชาชนบางส่วนไม่เต็มใจที่จะเสียภาษี บางส่วนมีความรู้สึกที่ไม่เป็นธรรม ต้องมีการประชาสัมพันธ์และชี้แจงถึงข้อกำหนดในระเบียบกฎหมาย อธิบายทำความเข้าใจกับผู้เสียภาษี ว่าเป็นการปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมาย และแสดงรายละเอียดการประเมินหรือการคำนวณภาษีให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีอย่างเป็นธรรม สำหรับระเบียบกฎหมายที่เป็นอุปสรรค ควรเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

2. ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง (2.1) ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาหนึ่งคืออุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการยังมีไม่ครบ ไม่ทันสมัย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมีความจำเป็นและ

มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอย่างมาก เพราะปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้า สามารถอำนวยความสะดวกในงานด้านการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณเพื่อซื้ออุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (2.2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัญหาการออกใบอนุญาตล่าช้ามีสาเหตุจากบุคลากรด้านนี้มีจำกัด เพราะมีการกำหนดคุณสมบัติผู้ที่จะมาดำรงตำแหน่งไว้เป็นการเฉพาะ เทศบาลไม่สามารถคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเข้ามาได้ บุคลากรจึงขาดความรู้ความสามารถ ขาดประสบการณ์ และไม่สามารถตอบคำถามให้ชัดเจนได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ เคนหล้า (2554) เรื่องสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขการบังคับใช้กฎหมายควบคุมอาคารในเขตเทศบาลตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่ามีปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้และความเข้าใจในระเบียบและกฎหมายควบคุมอาคาร และปัญหาการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าพนักงานท้องถิ่นยังไม่เคร่งครัด และการศึกษาของณัฐภูมิ สติใหม่ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 พื้นที่ศึกษาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสีมูม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรู้พื้นฐานพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ไม่เพียงพอต่อการบริการและการบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการศึกษาของสุขุม ขยันงาน (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า นายตรวจ นายช่าง ผู้ตรวจแบบ เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องยังขาดความรู้ในบทกฎหมาย ดังนั้น แนวทางการแก้ไขปัญหาคือเฉพาะหน้าเรื่องการขาดบุคลากรที่มีคุณสมบัติเฉพาะที่จะมาดำรงตำแหน่ง คือเทศบาลต้องขอความร่วมมือข้าราชการจากหน่วยงานอื่นที่มีคุณสมบัติให้ช่วยเหลือเพื่ออำนวยความสะดวกผู้มาใช้บริการ ขณะเดียวกันต้องฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนในระยะยาวจะต้องพยายามสรรหาบุคคลผู้มีคุณสมบัติเข้ามาเพิ่มเติม (2.3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีการร้องเรียนว่าใบอนุญาตออกช้า

ประชาชนรู้สึกว่าการยื่นขอการให้บริการมีมากและส่วนใหญ่ค่อนข้างซับซ้อน เข้าใจยาก เจ้าหน้าที่อธิบายไม่เข้าใจ และรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เหตุผลปัญหาใบอนุญาตก่อสร้างออกช้า มีสาเหตุมาจากประชาชนเตรียมเอกสารมาไม่พร้อมต้องมายื่นใหม่ และในการขออนุญาตก่อสร้างจะต้องมีการตรวจแบบเพื่อมั่นใจว่ามีความมั่นคง แข็งแรง เพื่อความปลอดภัยของประชาชน และเพื่อให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ที่มีความลำบากใจในกรณีที่ต้องให้บริการแก่นักการเมืองที่มาใช้บริการ เพราะมักจะเอาตามใจตัวเอง ไม่คำนึงถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือมีเรื่องของผังเมืองเข้ามาด้วย ซึ่งทำให้ค่อนข้างยุ่งยากพอสมควร สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐภูมิ สติใหม่ (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 พื้นที่ศึกษาเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสีมูม อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความเห็นว่า มีความยุ่งยากของขั้นตอนการยื่นขออนุญาตฯ ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาการพิจารณาออกใบอนุญาต และการศึกษาของสุขุม ขยันงาน (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเต็ง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ไม่ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การ ไม่เข้าใจกฎหมายควบคุมอาคาร รวมทั้งเอกสารและหลักฐานที่ใช้มีมากยากต่อการเข้าใจ และสุรีย์ สิงห์ทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหากฎหมายควบคุมอาคารที่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ : ศึกษาเฉพาะกรุงเทพมหานคร พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ดุลยพินิจของเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามกฎหมายที่ได้มีบัญญัติหลักเกณฑ์ไว้ ปัญหาเกี่ยวกับผู้ประกอบการก่อสร้างไม่ตรงตามแบบที่ก่อสร้างทำให้ประชาชนถูกเอาเปรียบ ดังนั้น เทศบาลจะต้องเร่งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องกฎหมายและกระบวนการขั้นตอน และสามารถชี้แจงเหตุผลได้ชัดเจน ส่วนสาเหตุความล่าช้าที่เกิดจากเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านมีจำกัด ปริมาณงานและเอกสารมีมาก รวมถึงเรื่องประชาชนรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่เป็นไป

มาตรฐานเดียวกัน เทศบาลต้องชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ และจะต้องฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น และกำกับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติอย่างเท่าเทียม เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

3. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน (3.1) ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะขนาดเล็กจะมีปัญหาเรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และปัญหาอุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอ ไม่พร้อม สอดคล้องกับการศึกษาของสรเสรี พงษ์พิพัฒน์ (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย แต่ยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการคับแคบ ดังนั้นเทศบาลควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อม โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ที่ใช้ซึ่งจะต้องใช้ในการเชื่อมต่อระบบฐานข้อมูลของกรมการปกครอง จะต้องมีความเหมาะสมเพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3.2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนมีความสุข ดูแลให้บริการผู้มาใช้บริการประทับใจ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามผู้มาใช้บริการได้ดี ไม่มีปัญหาการหาประโยชน์โดยมิชอบ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สอดคล้องกับจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานทะเบียน ตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย (2545) และยังพบว่าผลการศึกษาของสรเสรี พงษ์พิพัฒน์ (2550) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้บริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ (3.3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ปัญหาสำคัญคือ บางครั้งการให้บริการมีความล่าช้า บางครั้งระบบฐานข้อมูลถูกปิดก่อนไม่สามารถสืบค้นได้ และไม่สามารถให้บริการผู้มารับบริการในแต่ละวันในจำนวนจำกัด ในวันที่มีผู้มาใช้บริการมากอาจให้บริการได้ไม่ครบจำนวนที่มาขอใช้บริการ รวมทั้งไม่สามารถให้บริการนอกเวลาราชการ และวันเสาร์-อาทิตย์ได้ มีสาเหตุจากการให้

บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน จะต้องเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลศูนย์ภาคของกรมการปกครอง ซึ่งเปิดให้บริการเชื่อมต่อได้เฉพาะเวลาราชการ โดยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้เชื่อมต่อต้องมีประสิทธิภาพ จึงอาจมีปัญหาคอนNECTION ในบางช่วง เป็นปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ หากมีผู้มาใช้บริการมากก็อาจให้บริการได้ไม่ครบทุกคนต้องมารับบริการในวันต่อไป มีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยมีความเห็นว่าการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ แต่มีปัญหามาจากการเชื่อมต่อระบบฐานข้อมูลที่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการส่วนกลางที่ยังไม่ได้กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ดังนั้น เทศบาลจะต้องจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะสามารถเชื่อมต่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสานการปฏิบัติกับศูนย์ภาคของกรมการปกครองถึงความเป็นไปได้ในการขอเชื่อมต่อใช้ข้อมูลนอกเวลาราชการ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (1.1) รัฐบาลควรพิจารณาแนวทางในการกำหนดอัตราภาษีที่สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ เศรษฐกิจ และสังคมของแต่ละท้องถิ่น และพิจารณาปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เป็นอุปสรรคในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความทันสมัยเป็นระบบชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถจัดเก็บได้ถูกต้องและเป็นธรรม (1.2) รัฐบาลจะต้องกำหนดกระบวนการการขออนุญาตก่อสร้างและให้มีการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและเป็นมาตรฐานเดียวกัน (1.3) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ควรพิจารณาการเปิดให้มีการเชื่อมต่อระบบข้อมูลเพื่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนอกเวลาราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนที่ไม่สามารถติดต่อใช้บริการในเวลาราชการ โดยกำหนดมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลอย่างรัดกุม 2. ข้อเสนอแนะในการบริหาร แวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น (1975) เห็นว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ

คือ การสื่อความ สมรรถนะขององค์กร (การมีทรัพยากร เพียงพอ คุณภาพของบุคลากร) และตัวผู้ปฏิบัติ (ความร่วมมือ ความพร้อม) ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการ (2.1) ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการภารกิจต่างๆ ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น (2.2) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถ และมีจิตสำนึก

ในการให้บริการตามหลักการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม และกำหนดมาตรการที่มีประสิทธิภาพในการป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควร (2.3) จัดสรรงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการอย่างเพียงพอ เหมาะสม และทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน



References

- Bunyaratpan, T. (1994). *Factors affecting the effectiveness of the implementation of the service policy To public practice: case study of the district office Bangkok*. (M.A. Thesis, Social Development) National Institute of Development Administration, Bangkok. (in Thai)
- Kenla, K. (2011). *Problems and solutions to the enforcement of building control laws in Ubolratana Municipality Ubonrat District Khon Kaen*. Khon Kaen: Khon Kaen University. (in Thai)
- Khayan-Ngan, S. (2011). *Problems in compliance with the building control Act BE 2522 of the people in the area Non Teng subdistrict administrative organization, Khong District, Nakhon Ratchasima Province*. Nakhon Ratchasima: University Suranaree Technology. (in Thai)
- Kruathep, W. (2007). *A guide to strengthen the fiscal health of local government organizations*. Bangkok: Sou-Charoen Kanpim. (in Thai)
- Kruthvecho, A. (1998). *Public satisfaction with the service of the Trakan district registrar office Crops of Ubon Ratchathani Province*. (MA Social Development). Institute of Graduate Studies Division of Science Bangkok. (in Thai)
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The Quest for effective performance*. New York: McGraw - Hill.
- Ministry of the Interior. (2002). *Civil service ethics and registration workers, 2002*. Retrieved from Digi.library.tu.ac.th/thesis/sw/0838/14Appendix_B.pdf.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual model of service quality and its Implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Phuangngam, K. (2009). *New dimensions of local government: vision, decentralization and local administration*. (5th ed.). Bangkok: Sema Tham. (in Thai)
- Phuangngam, K. (2012). *One decade, decentralization and the future of decentralization to the local government organization in Thailand. In the documentary for the small group meeting, Volume 2. Thai local stage*. Bangkok: King Prajadhipok's Institute (in Thai)
- Phongphiphat, S. (2007). *Factors affecting satisfaction in the division of civil registration services of Chiang Dao Municipal Office Chiangmai Province*. Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)

- Satimai, N. (2013). *Problems and obstacles in implementing the building control Act BE 2522 Study in tambon Si-Mum Sub-district administrative organization mueang Nakhon Ratchasima District*. Nakhon Ratchasima: University Suranaree Technology. (in Thai).
- Singthong, S. (2013). *Problems in building control laws that affect those involved in development real estate: Study only in Bangkok*. Bangkok: Dhurakij Pundit University (in Thai)
- Theerachiyanan, K, et al. (1994). *Guidelines for improving taxation and income provision of local government units*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Van, D. M., & Van, C. H. (1975). The Policy Implementation process: A conceptual framework. *administration and society*, 6(4), 445-488.

