

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริการงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก 2) ศึกษาปัญหาการบริการงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และ 3) หาแนวทางพัฒนา การบริการงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับการสภาพการบริการงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด

อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

สภาพการบริการงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละงาน พบว่า มีงานที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติระดับมาก ได้แก่ งานการเงินและบัญชี รองลงมา ได้แก่ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานพัสดุและทรัพย์สิน และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินตามลำดับ โดยสรุปดังนี้

1.1 งานการเงินและบัญชี ด้านกระบวนการมีการให้บริการรับและเบิกจ่ายเงินแก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามลำดับ และมีการติดตามการให้บริการในการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามระเบียบ ฯ ในการรับเช็คภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่สั่งจ่าย ด้านเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อเสนอแนะให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และมีความเสมอภาคในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเท่ากับมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และมีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

1.2 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านกระบวนการ ขาดการตรวจสอบข้อมูล การได้รับการจัดสรรภาษี และการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ และไม่ได้แก้ปัญหาที่ได้รับจากรายงาน ผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในปีถัดไป ด้านเจ้าหน้าที่ ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ และมีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานจ้างที่ขาดความรู้ ทักษะ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดวางที่นั่งพัก ไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย และขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัย ในการให้บริการ

1.3 งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ มีการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอน การตรวจรับพัสดุหรือตรวจงานจ้าง และมีการขออนุมัติรายงานขอซื้อของจำเป็น ไปตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุฯ ด้านเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความสุจริต โปร่งใสในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีป้าย/ แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

1.4 งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ มีกำหนดระยะเวลาใน การดำเนินงานคณะทำงาน หรือคณะกรรมการประเมินแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และมีการ จัดทำหนังสือแจ้งให้เจ้าของทรัพย์สินยื่นแบบแสดงรายการและแจ้งการประเมินภาษีด้านเจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ และมีความสุภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ซึ่งมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับมีความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่ บริการมีความสะอาดเรียบร้อย และมีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับการปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด

อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละงาน พบว่า มีงานที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติระดับมาก ได้แก่ งานการเงินและบัญชี รองลงมาได้แก่ งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานพัสดุและงานทรัพย์สิน และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินตามลำดับ โดยสรุปดังนี้

2.1 งานการเงินและบัญชี ด้านกระบวนการ การบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคล ภายนอกเป็นไปด้วยความล่าช้าในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ในการออกไปบริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ด้านเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ และไม่มีความสุขภาพ พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ในระดับปฏิบัติที่น้อย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก มีการจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่จอครด โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ

2.2 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านกระบวนการ ขาดการตรวจสอบข้อมูล การได้รับการจัดสรรภาษี และการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ และไม่ได้นำปัญหาที่ได้รับจากรายงานผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในปีถัดไป ด้านเจ้าหน้าที่ ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ และมีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานจ้างที่ขาดความรู้ ทักษะและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย และขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ

2.3 งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ ไม่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้ดำเนิน โครงการ / กิจกรรม และขาดการตรวจสอบยอดเงินงบประมาณก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านเจ้าหน้าที่ ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพูดจา และความรู้สึกลึกซึ้งในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอครด โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ

2.4 งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ ผู้ปฏิบัติ งานจัดเก็บรายได้ขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ไม่มีการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บภาษีและขาดอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ในการบันทึกทะเบียนลูกหนี้ภาษีในการให้บริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ และขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ และสถานที่บริการ ไม่มีความสะอาดเรียบร้อย

3. แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในแต่ละงาน ดังนี้

3.1 งานการเงินและบัญชี

3.1.1 ด้านกระบวนการ

สำหรับผู้รับบริการ

1 . การหาวิธีการลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการรับเงินและเบิกจ่ายเงิน

2. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการ
ที่มีหลากหลายช่องทาง

สำหรับผู้ให้บริการ

1. จัดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานบริการรับเงินและเบิกจ่ายเงินได้
อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน

2 . จัดฝึกอบรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-lass) เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
และมีประสิทธิภาพในการจัดทำฎีกา การตรวจสอบฎีกาและการเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับบริการ

3 . สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการทางการเงินและบัญชี เพื่อให้
ประชาชนมีความพึงพอใจที่มารับบริการ

4 . สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการทางการเงินและบัญชีและสร้าง
จิตสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเรา คือ “ผู้ให้บริการประชาชน”

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

สำหรับผู้รับบริการ

1. ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความสามารถในการระเบียบ
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่

2 . สร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในการเอาใจใส่แก่ประชาชนผู้มาติดต่องาน
สำหรับผู้ให้บริการ

1 . สร้างทีมงานหน่วยงานในสังกัดให้มีความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานให้เป็น
ไปในแนวเดียวกัน

2 . สร้างความตระหนักถึงบทบาทของตนเองในฐานะผู้ให้บริการ
โดยถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและวินัยของพนักงานเทศบาล โดยเคร่งครัด

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับผู้รับบริการ

1. ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความสามารถในการใช้
เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์

2 . การปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกเทศบาลเพื่อให้ประชาชน
ผู้มาติดต่อราชการมีที่นั่งพักสะดวก สบาย และเพียงพอ

สำหรับผู้ให้บริการ

1 . จัดกิจกรรมทำความสะอาดสำนักงานสัปดาห์ละหนึ่งครั้งเพื่อ
อำนวยความสะดวกประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2 . จัดสถานที่บริการ เอกสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจในระเบียบวิธีปฏิบัติ ระยะเวลาและขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงินเบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับความสะดวกให้มากที่สุด

3 . ใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลด้านการเงินเพื่อความรวดเร็วในการค้นหาและประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

3.2 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้

3.2.1 ด้านกระบวนการ

สำหรับผู้รับบริการ

1. การจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ที่ชัดเจน

2 . เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บรายได้ควรให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ผู้เสีย ภาษีไม่เกิดความเบื่อหน่ายในความล่าช้า และลดขั้นตอนการเสียภาษีเช่นการจัดบริการแบบจุดเดียว (One Stop Services)

3 . ส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากร สำหรับผู้ให้บริการ

1. ส่งไปรษณียบัตรให้แก่ประชาชนและสถานประกอบการเพื่อขอบคุณในการชำระภาษีให้แก่เทศบาล และส่งเอกสารแจ้งการนำ เงินภาษีที่จัดเก็บได้ไปใช้จ่ายในการดำเนินงานของเทศบาล จัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการชำระภาษี

2. นำประสบการณ์ สภาพปัญหาจากการจัดเก็บภาษีของปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

สำหรับผู้รับบริการ

1 . ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้

2 . จัดให้มีการตรวจสอบผู้หลีกเลี่ยงภาษีอย่างรัดกุมและสม่ำเสมอ

3 . การประชาสัมพันธ์ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ร่วมกันรับผิดชอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้

4 . การสำรวจและรวบรวมผู้มีหน้าที่เสียภาษีรายใหม่อย่างต่อเนื่อง

5 . จัดให้มีการอบรมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบใหม่ๆ และให้เจ้าหน้าที่รู้ถึงช่องทางในการเลี่ยงภาษีอากร

สำหรับผู้ให้บริการ

1. การให้บริการสอบถามเรื่องการชำระภาษีทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์
2. ชี้แจงทำความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องให้ประชาชนได้รับ

ทราบถึงระยะเวลาในการชำระภาษี เพื่อขจัดปัญหาข้อขัดข้องของประชาชนและบทลงโทษในการกรณีหลีกเลี่ยงภาษี

3. ชี้แจงข้อมูลการจัดเก็บภาษีระบบใหม่ให้ผู้ปฏิบัติงานที่ต่อต้านรับทราบ
4. สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนผู้มาชำระภาษีโดยการให้ของรางวัลตอบแทน

ในการชำระภาษีในการกำหนดเวลา

5. การออกปฏิบัติงานตามพื้นที่ต่าง ๆ จัดเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของหลายหน่วยงานเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ด้วยกัน

6. มีการจัดทำสื่อทิมสำหรับใช้ในการออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่

7. การมอบของที่ระลึกที่เทศบาลได้รับการสนับสนุนจากสถานประกอบการ

ร้านค้า ธนาคารให้แก่ ประชาชนที่มาชำระภาษีในช่วงต้นปีภาษี

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับผู้รับบริการ

การอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็น

สำหรับผู้ให้บริการ

1. จัดบริการเคลื่อนที่ในการออกบริการชำระภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนในการชำระภาษี

2. จัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

3.3 งานพัสดุและทรัพย์สิน

3.3.1 ด้านกระบวนการ

สำหรับผู้รับบริการ

1. การจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่หัวหน้าส่วนทุกส่วนในการจัดทำแผนจัดหาพัสดุ และความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงาน/ โครงการต่างๆ

2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างในช่องทางที่หลากหลาย เช่น ผ่านเว็บไซต์ สถานีวิทยุกระจายเสียง ฯลฯ

3. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานโดยภาคประชาชน
ในการร่วมตรวจรับการจ้างหรือการตรวจรับพัสดุ
สำหรับผู้ให้บริการ

1. มอบหมายเจ้าหน้าที่จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน
2. จัดให้มีพัสดุและอุปกรณ์มีสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที
3. กำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินที่ชัดเจน
4. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บควบคุม และเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระบบและแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปีอย่างสม่ำเสมอทุกปี

3.3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

สำหรับผู้รับบริการ

- 1 . ส่งเสริมการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ที่ถูกต้องตลอดเวลา
- 2 . การปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ทุจริต หรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนอื่น การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่
3. ส่งเสริมการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อป้องกันปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน และอาจมีการกำหนดวิธีการตรวจสอบความบริสุทธิ์ของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้วย

สำหรับผู้ให้บริการ

- 1 . รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรฝ่ายงานพัสดุและทรัพย์สิน เกี่ยวกับปัญหาของการบริหารงานพัสดุและทรัพย์สิน
2. จัดทำระบบการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้ง่าย
3. ประชุมบุคลากรในฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการจัดทำแผนจัดหาพัสดุเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการปฏิบัติตามแผน

3.3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับผู้รับบริการ

1. การจัดฝึกอบรม ให้ความรู้เพื่อการพัฒนาสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ
- 2 . การสร้างห้องเก็บพัสดุที่เป็นสัดส่วน ระบบ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน การให้บริการประชาชนในการยืมพัสดุ

สำหรับผู้ให้บริการ

ตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาและซ่อมแซมทั้งก่อนและหลังการใช้งาน

สำหรับทรัพย์สินที่มีสภาพไม่สามารถใช้งานได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาและทำจำหน่ายหรือซื้อรถถอนกรณีเป็นสิ่งปลูกสร้าง

3.4 งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3.4.1 ด้านกระบวนการ

สำหรับผู้รับบริการ

1. การจัดทำทะเบียนพัสดุ โดยจัดทำเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา

2. ตรวจสอบการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษีในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนการจัดทำในปีงบประมาณถัดไป

สำหรับผู้ให้บริการ

1. ผู้บริหารตั้งเป้าหมาย เอาใจใส่ และติดตามการทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

2. การทำงานเป็นทีม โดยผู้ร่วมทีมต้องให้ความร่วมมือ และช่วยกันทำงานอย่างตั้งใจ

3. ผู้บริหารมีจิตวิทยาในการบริหารคนเพื่อความเหมาะสมของงานการสำรวจและลงพื้นที่

3.4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ (ผู้ให้บริการ)

สำหรับผู้รับบริการ

1. จัดหาบุคลากร และประสานความร่วมมือในการสำรวจการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

2. รายงานข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้แก่ผู้นำหมู่บ้าน ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ แต่ละกอง และสมาชิกสภาเทศบาลทราบ

3. ส่งเสริมให้ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาล ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษี

สำหรับผู้ให้บริการ

1. สร้างความคุ้นเคยระหว่างทีมงาน มีการจัดงานพบปะสังสรรค์ระหว่างพนักงานตามโอกาสอันควร

2. การจัดอบรมพัฒนาวิสัยทัศน์ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และลูกจ้าง
กองคลัง เพื่อแลกเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ

3.4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับผู้รับบริการ

1. จัดหาอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานในส่วนของข้อมูล
ที่ระบุตำแหน่ง ในดำเนินงานจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษี
2. สรรหาบุคคลที่มีความรู้ ในการดำเนินการด้านการสำรวจพื้นที่ควรคำนวณ
พื้นที่จัดเก็บภาษี

สำหรับผู้ให้บริการ

การติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการแผนที่ภาษี

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด
จังหวัดตาก มีประเด็นในการอภิปรายดังนี้

1. สภาพการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการปฏิบัติบริการงานกองคลังเทศบาลตำบล
ท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านกระบวนการมีการให้บริการรับ
และเบิกจ่ายเงินแก่บุคคลภายนอกเป็นไปตามลำดับ และมีการติดตามการให้บริการในการเบิก
จ่ายเงินให้แก่บุคคล ภายนอกเป็นไปตามระเบียบๆ ในการรับเช็คภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่
ส่งจ่าย ด้านเจ้าหน้าที่ มีการปฏิบัติงานด้วยความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ
สินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ
คำถาม ขอสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และมีความเสมอภาคในการให้บริการ
ซึ่งมีค่าเท่ากับมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และมีป้าย/
แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการ
ให้บริการเกี่ยวกับการรับและการเบิกจ่ายเงิน การควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย
การจัดทำเช็คและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน การตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่าย การจัดทำบัญชี
และทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประเภท การจัดทำรายงานคงเหลือประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี และ
รายงานอื่น ๆ เป็นด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

ที่ต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามระเบียบโดยเคร่งครัด ยึดหลักความถูกต้อง สนองตอบต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงการได้รับบริการที่มีความเสมอภาค และเปิดโอกาสในการร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการบริการของเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับ ประภาพร สุขุมวิชัยกุล (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ศึกษากรณี ธาราคารออมสิน สาขาถีนานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลจากการศึกษาพบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ด้านธุรกิจเงินฝาก-เงินถอนควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้น โดยการใช้แผ่นพับหรือ ให้พนักงานแนะนำข้อมูลกับลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น ด้านธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตธาราคารมีการพัฒนาประเภทบริการให้มากขึ้นด้านธุรกิจสินเชื่อให้ลูกค้าเป็นผู้ส่งเอกสารในการกู้ด้วยตนเอง ด้านพนักงานผู้ให้บริการจัดให้มีการหมุนเวียนการทำงาน ด้านสถานที่ให้บริการ จัดทำป้ายเตือนเป็นที่จอดรถสำหรับลูกค้าธาราคาร และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ธาราคารอยู่ระหว่างการปรับปรุงงานระบบออนไลน์ธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตและธุรกิจสินเชื่อ

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการปฏิบัติบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านกระบวนการขาดการตรวจสอบข้อมูลการได้รับการจัดสรรภาษี และการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ และไม่ได้นำปัญหาที่ได้รับจากรายงานผลการปฏิบัติงานที่แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในปีถัดไป ด้านเจ้าหน้าที่ ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ และมีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานจ้างที่ขาดความรู้ ทักษะ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบาย และขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ต้องใช้ความพยายามในการจัดเก็บของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากประชาชนยังไม่มีความเต็มใจในการชำระภาษีให้แก่เทศบาล ดังนั้น สิ่งอำนวยความสะดวก การใช้เทคโนโลยี และการร่วมมือกับศูนย์บริการร่วม เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ ธาราคาร ในการให้บริการ และการออกหน่วยบริการจัดเก็บภาษีเคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดี มีความเต็มใจในการชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับ ดุสิต เสนาพิง (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า 1. บุคลากรด้านการคลังเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย มีปัญหาการบริหารการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับปานกลางทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภาษีโรงเรือนและที่ดิน รองลงมาคือ ด้านภาษีป้าย และด้านภาษีบำรุงท้องที่ 2. บุคลากรเทศบาลด้านการคลังฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการ มีปัญหาการบริหาร

การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อยู่ในระดับปานกลางทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยทั้ง 2 กลุ่ม มีปัญหาการบริหารการจัดเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน และ 3. ข้อเสนอแนะการบริหารการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับภาษีให้มากขึ้น โดยสรุป ปัญหาในการบริหารจัดการเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ที่มีสถานภาพในเทศบาลตำบลที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการบริหารจัดการเก็บรายได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งข้อเสนอแนะที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการปฏิบัติบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ มีการกำหนดระยะเวลาและขั้นตอนการตรวจรับพัสดุหรือตรวจงานจ้าง และมีการขออนุมัติรายงานขอซื้อของจ้างเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุฯ ด้านเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความสุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์อื่นใดในทางมิชอบ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการนำเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการที่ ซึ่งการจัดหาพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาลจะต้องมีขั้นตอนการดำเนินเป็นไปตามหนังสือสั่งการ ระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุที่มีคุณภาพ มีความคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชนที่ทางเทศบาลจัดเก็บและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานเทศบาลในการใช้พัสดุ และบริการ เป็นการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนที่ได้เสนอโครงการ / งาน / กิจกรรมต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ จารัส พจนพานี (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการวางแผนกำหนดโครงการ ผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชนต้องบริหารงานตามนโยบายและนำแผนงานมาดำเนินการ 2) ด้านกำหนดความต้องการ จัดทำแบบประเมินความต้องการพัสดุในแต่ละฝ่าย และกำหนดการจัดหาพัสดุ เดือนละครั้ง สำรวจความต้องการของพัสดุ ตลอดจนอัตราในการใช้งานตามความต้องการ วิเคราะห์ตามความเหมาะสมในการใช้พัสดุของฝ่ายต่างๆ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีการประชุมแจ้งรายละเอียดข้อมูลความต้องการพัสดุ 3) ด้านการขอใช้เงินบำรุง วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใช้เงินบำรุงและตรวจสอบปริมาณการใช้เงินบำรุง ตลอดจนการจัดซื้อพัสดุในแต่ละปีที่ผ่านมา 4) ด้านการวางแผนการจัดหาประเมินความเพียงพอของพัสดุของแต่ละฝ่าย ตามความต้องการพัสดุและจัดลำดับความสำคัญของพัสดุ และทำแผนการ จัดหาพัสดุ ตามลำดับ และวางแผนการจัดซื้อตามลำดับ จัดทำแบบสำรวจพัสดุล่วงหน้าและมีข้อมูลย้อนหลังประกอบ

แบบสำรวจ มีการกำหนดคุณลักษณะของพัสดุเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดหา 5) ด้านการจัดหาข้อมูล ข่าวสาร 6) ด้านการแจกจ่ายพัสดุ มีเอกสารควบคุมทะเบียนพัสดุทั้งด้านการรับพัสดุและการจ่ายพัสดุ ตลอดจนตรวจสอบเอกสารของผู้มีสิทธิเบิกพัสดุ รับพัสดุ และหน่วยเบิกให้ถูกต้อง ตรวจสอบเอกสารใบเบิกพัสดุว่ามีการเขียนข้อมูลการเบิกพัสดุ รับพัสดุและหน่วยเบิกให้ถูกต้อง 7) ด้านการควบคุมรักษา ควรมีการบำรุงรักษาครุภัณฑ์ก่อนการใช้งาน เพื่อความปลอดภัยแก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานครุภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอทุกเดือน จัดทำระบบการบันทึกข้อมูล การซ่อมบำรุงทุกครั้งเพื่อนำมาคำนวณค่าเสื่อมราคา 8) ด้านการจำหน่าย ควรแต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจครุภัณฑ์ที่เสื่อมสภาพและทำรายการครุภัณฑ์ที่เสื่อมสภาพตามระเบียบพัสดุ ตัดทะเบียนครุภัณฑ์ เมื่อมีการจำหน่ายแล้วจัดให้มีการลงบัญชีพัสดุทุกครั้งที่มีการจำหน่ายออก บัญชีสอบถามหน่วยราชการอื่นๆ ที่มีความต้องการครุภัณฑ์ที่มีอยู่แต่ล้าสมัย

1.4 จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานคณะทำงาน หรือคณะกรรมการประเมินแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และมีการจัดทำหนังสือแจ้งให้เจ้าของทรัพย์สินยื่นแบบแสดงรายการและแจ้งการประเมินภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการและมีความสุข พุดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับมีความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่บริการมีความสะอาดเรียบร้อย และมีป้าย/แผนผังประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจะต้องอาศัยความพร้อมของข้อมูลรายละเอียดของบัญชีลูกหนี้ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เพื่อจัดทำเป็นแผนที่และการทำงานต้องอาศัยรูปแบบของคณะกรรมการเนื่องจากต้องหลีกเลี่ยงปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและต้องอาศัยผู้นำในพื้นที่ที่มีความชำนาญ ซึ่งสอดคล้องกับ ดุษฎี สุวัฒน์วิทยากร (2539, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประเมินผลการนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไปใช้ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลชั้น 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหงผลการวิจัยพบว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาถึงการนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไปใช้ในการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาล โดยเฉพาะภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเอง อันได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ซึ่งได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ 4 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาถึงผลของการนำแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สินไปใช้ในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล 2. เพื่อประเมินความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบ แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาล 3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการปรับข้อมูลและ การใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาล 4. เพื่อเสนอแนวทางในการที่จะทำให้การใช้แผนที่ ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของ

เทศบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น กลุ่มประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือ เทศบาลชั้น 1 ตามมติ คณะกรรมการพนักงานเทศบาล (ก.ท.) เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2536 ซึ่งมีจำนวน 14 เทศบาล สำหรับวิธีการศึกษาคำเนินการใน 3 แบบ คือ การใช้ ข้อมูลจากเอกสารรายงาน สถิติข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการ คลังเทศบาล การออกไปศึกษา ณ สำนักงานเทศบาล โดย สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และการออกแบบสอบถามให้ผู้ ปฏิบัติงานของเทศบาล 7 แห่ง ที่ออกไปศึกษาตอบ ผลการศึกษาปรากฏว่า 1. การนำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินไปใช้ใน การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่า ที่ควร แม้เทศบาลจะมีรายได้ภาษีที่จัดเก็บเองเพิ่มขึ้น ตลอดมาทุกปีก็ตาม แต่การบริหารการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ยังไม่มีประสิทธิภาพ ประมาณการจัดเก็บภาษียังได้รับจริง มีความแตกต่างกันมาก การจัดเก็บภาษีทำได้เพียงประมาณ ร้อยละ 60 ของผู้อยู่ในข่ายต้องชำระภาษีเท่านั้น ทั้งนี้ เนื่องจากไม่ได้มีการใช้ข้อมูลในระบบแผนที่ภาษีฯ อย่าง จริงจัง 2. การปรับข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล ยังมีข้อ บกพร่องอยู่มาก ประเมินว่าความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล ในระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลมีประมาณ ร้อยละ 60 และ 3. ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ คือ ปัญหาทางด้านการบริหาร อันได้แก่การขาดบุคลากร ขาดพาหนะ การประสานงาน ขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ และที่สำคัญก็คือ ผู้บริหารเทศบาล โดยเฉพาะฝ่ายการเมืองยังไม่ให้ความสนใจต่อการจัดเก็บ รายได้มากนัก ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลมีรายได้จากแหล่งอื่น สูงกว่ารายได้ที่จัดเก็บเองมาก ข้อเสนอแนะทางการปรับปรุงที่สำคัญ คือ 1. เทศบาลและกรมการปกครองจะต้องรีบแก้ไขปัญหา ทางการบริหารที่คิดขึ้น โดยเร็ว และส่งเสริมให้มีการนำ ข้อมูลแผนที่ภาษีฯ ไปใช้ในกิจการต่าง ๆ ของเทศบาลให้มากขึ้น 2. กระทรวงมหาดไทยควรมีมาตรการกระตุ้นให้เทศบาล หันมาพึ่งตนเองทางด้านการจัดหารายได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจ เป็นรูปของการเพิ่มประเภท ภาษีหรือรายได้จัดเก็บเองที่ต้อง ใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และการปรับปรุงการจัดสรรเงินอุดหนุนที่ต้องพิจารณาถึงความสามารถในการจัดเก็บ ภาษีด้วย 3. ควรปรับให้งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เป็นศูนย์ข้อมูลกลางของเทศบาล และให้ทำหน้าที่ในการประเมิน และจัดทำบัญชีผู้ต้องเสียภาษี เพื่อควบคุมการจัดเก็บภาษี ให้ได้ครบถ้วน รวมทั้งให้บริการข้อมูลทุก ๆ ด้าน แก่หน่วย งานต่าง ๆ ในเทศบาล

2. ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานการเงินและบัญชี ด้านกระบวนการ การบริการเบิกจ่ายเงินให้แก่บุคคลภายนอกเป็นไปด้วยความล่าช้าในกรณีที่ผู้บริหารไม่อยู่ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการในการออกไปบริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และไม่มีความสุขภาพ พุดจาติ มีมนุษยสัมพันธ์ในระดับปฏิบัติที่น้อย

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลตำบลท่าสายลวด มีพื้นที่เป็นเขตเศรษฐกิจการค้าชายแดนที่สำคัญและน่าสนใจสำหรับนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง เกษตรกรรม และธุรกิจส่วนตัวประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือน ซึ่งต้องอาศัย ความร่วมมือทางการค้าระหว่างกันอย่างใกล้ชิดอันจะส่งผลให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต สิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือช่วยเหลืองาน การให้บริการจึงมีความสำคัญยิ่ง มีการประกอบกิจการที่ต้องติดต่อประสานงานกับเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชีที่เป็นอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่ต้องอาศัยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พิสุทธิ อุดชาชน (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาบุคลากรงานการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาพัฒนาบุคลากรงานการเงินและบัญชี ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยเฉพาะด้านความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในปฏิบัติงานการเงินและบัญชีได้ถูกต้อง เนื่องจากขาดคุณวุฒิการศึกษา และขาดการสอนแนะติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยสรุปการพัฒนาบุคลากรในการเงินและบัญชีเป็นข้อเสน�햄หรือเป็นรูปแบบสำหรับหน่วยงานอื่นๆ ที่สนใจนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาบุคลากรงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.2 จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ ด้านกระบวนการ ขาดการตรวจสอบ ข้อมูลการได้รับการจัดสรรภาษี และการจัดเก็บรายได้เป็นประจำ และไม่ได้นำปัญหาที่ได้รับจากรายงานผลการปฏิบัติงานที่แล้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในปีถัดไป ด้านเจ้าหน้าที่ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ และมีการมอบหมายงานให้แก่พนักงานจ้างที่ขาดความรู้ ทักษะ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย และขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนยอดเงินมีการจัดสรร โอนเข้าบัญชีของเทศบาล โดยไม่มีหนังสือชี้แจงรายละเอียดที่มาของแหล่งเงิน หรือในบางครั้งก็มีหนังสือมาในภายหลัง จึงทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาจเกิดข้อผิดพลาด สำหรับข้อมูลด้านลูกหนี้ภาษียังไม่มีการบันทึกให้เป็นปัจจุบันทำให้ไม่สามารถตรวจสอบการชำระภาษีของประชาชนได้ จึงมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาช่วยในระบบการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ซึ่งสอดคล้องกับ วรพจน์ สอนสวัสดิ์ (2536, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการจัดเก็บ

ภาษีท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า งานวิจัยนี้ออกแบบและจัดสร้างฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นโดยใช้ซอฟต์แวร์ พีซี อาร์ค อิน โฟ และซอฟต์แวร์ดีเบสไฟร์จากการศึกษาความต้องการการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนที่ภาษีและข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินของเทศบาลชลบุรี ได้สร้างแบบจำลองฐานข้อมูลลักษณะประจำเชิงตรรกะและฐานข้อมูลซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับแผนที่ภาษี เพื่อเป็นการช่วยผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานกับฐานข้อมูลนี้ได้โดยไม่ต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มากนัก ผู้วิจัยได้เขียนโปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลง สอบถาม แสดงภาพ และพิมพ์แผนที่ภาษีและโปรแกรมประยุกต์แก้ไขเปลี่ยนแปลง สอบถาม และพิมพ์รายงานข้อมูลลักษณะประจำที่เกี่ยวข้องด้วย ผลงานวิจัยนี้นอกจากจะทำให้การจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีระบบและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านอื่น ๆ ได้อย่างกว้างขวาง เช่น การวางผังเมืองงานสาธารณูปโภค

2.3 จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานพัสดุและทรัพย์สิน ด้านกระบวนการไม่มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนภายหลังจากได้ดำเนินโครงการ / กิจกรรม และขาดการตรวจสอบยอดเงินงบประมาณก่อนการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านเจ้าหน้าที่ ขาดความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และขาดความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การพุดจา และความสุภาพในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดวางที่นั่งพักไม่เพียงพอ ไม่ได้รับความสะดวกสบาย ไม่มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินงานของเทศบาลเมื่อสิ้นสุดโครงการมิได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนครบทุกโครงการ จึงทำให้ไม่สามารถรับทราบข้อมูลทัศนะของประชาชน ที่มีต่อเทศบาลภายหลังจากดำเนินโครงการ และขาดการวางแผนการบริหารงบประมาณการใช้จ่ายเงินที่ดีทุกก่อนมีการจัดซื้อจัดจ้าง และการขาดแคลนบุคลากรในการดำเนินการด้านพัสดุ จึงทำให้ขาดความเอาใจใส่ต่องานให้บริการงานพัสดุและทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับ พิสมัย มูลป้อม (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการดำเนินงานพัสดุ โรงเรียนบัวสามัคคีพิทยาสรรพ์ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาการดำเนินงานพัสดุ โรงเรียนบัวสามัคคีพิทยาสรรพ์ อำเภอสมเด็จจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้กลยุทธ์ประชุมเชิงปฏิบัติการ การปฏิบัติเสมือนจริง และการนิเทศ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานพัสดุได้รวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบ และเป็นปัจจุบันมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีจุดอ่อนที่ยังไม่บรรลุความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ ด้านการจำหน่ายพัสดุยังไม่มี การดำเนินการจำหน่ายพัสดุ ยังไม่สิ้นปีงบประมาณ จึงควรนำมาพัฒนาในวงรอบต่อไป

2.4 จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านกระบวนการ ผู้ปฏิบัติงาน จัดเก็บรายได้ขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับไม่มีการปรับลดขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการจัดเก็บภาษี และขาดอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ในการบันทึกทะเบียนลูกหนี้ภาษีในการให้บริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ การแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับสถานที่ และขาดความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัยในการให้บริการ และสถานที่บริการไม่มีความสะอาดเรียบร้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินงานของเทศบาลในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินต้องอาศัยข้อมูลลูกหนี้ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินเดิมและที่เกิดขึ้นใหม่ที่เป็นปัจจุบัน และบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ รวมถึงการออกจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ในบางครั้งเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย ประชาชนยังไม่ค่อยให้ความร่วมมือเนื่องจากมีแนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลในการจัดเก็บภาษีที่อาจไม่ได้รับความเป็นธรรม พิกพ อุคร (2543) ได้กล่าวถึง การบริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกที่ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วน ๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการหมายรวมถึงแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวกในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วน ๆ โดยไม่มีวัสดุ สิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้น ๆ (เช่น การสอนหนังสือการร้องเพลง การซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือรถยนต์ การบริการขนส่งสินค้า หรือการให้คำปรึกษาทางด้าน กฎหมาย บัญชี หรือธุรกิจ) จนถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้า หรือการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม (เช่น การให้บริการติดตั้ง โปรแกรม คอมพิวเตอร์ที่ขาย ควบคู่ไปกับเครื่องคอมพิวเตอร์ การบริการที่พักแรมของโรงแรม หรือ การบริการถ่ายภาพหรือถ่ายวิดีโอ หรือการบริการออกแบบและตัดเย็บเสื้อผ้า) เป็นต้น

3. แนวทางพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด

จังหวัดตาก

ผลการหาแนวทางการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ในแต่ละงานมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

3.1 แนวทางพัฒนางานการเงินและบัญชี

ด้านผู้รับบริการ ได้แก่ การหาวิธีการลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการรับเงิน และเบิกจ่ายเงิน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการที่มีหลากหลายช่องทาง ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความสามารถ ในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ สร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในการเอาใจใส่แก่ประชาชนผู้มาติดต่องาน ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์การปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกเทศบาลเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีที่นั่งพักผ่อน สบาย และเพียงพอ ด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ จัดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานบริการรับเงินและเบิกจ่ายเงินได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน จัดฝึกอบรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-lass) เพื่อความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการจัดทำฎีกา การตรวจสอบฎีกา และการเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับบริการ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการทางการเงินและบัญชีเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจที่มาใช้บริการ และสร้างจิตสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเรา คือ “ผู้ให้บริการประชาชน” สร้างทีมงานหน่วยงานในสังกัดให้มีความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานให้ขึ้นไปในแนวเดียวกัน สร้างความตระหนักถึงบทบาทของตัวเองในฐานะผู้ให้บริการโดยถือปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและวินัยของพนักงานเทศบาลโดยเคร่งครัด จัดกิจกรรมทำความสะอาดสำนักงานสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จัดสถานที่บริการ เอกสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจในระเบียบวิธีปฏิบัติ ระยะเวลาและขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงิน เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับความสะดวกให้มากที่สุด และใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูลด้านการเงินเพื่อความรวดเร็ว ในการค้นหาและประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับ วิเชียร สุรินทร์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4 จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเป้าหมายทุกคน มีความรู้ความเข้าใจด้านการเบิกจ่ายเงิน โดยมีการลงวันที่รับเงินตรงกับวันที่รับเงินจริง การรับเงินแล้วออกไปเสร็จการยกเลิกใบเสร็จรับเงินมีการเซ็นชื่อกำกับ การจ่ายเงินนอกงบประมาณ ทำบัญชี ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ด้านการเก็บรักษาเงิน มีการแต่งตั้งกรรมการเก็บรักษาเงินเป็นไปตามระเบียบ จัดทำทะเบียนคุมเอกสารแทนตัวเงิน รายงานเงินคงเหลือประจำวัน ทะเบียนคุมหลักฐานการจ่ายเงินได้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ด้านการนำส่งเงิน มีความเข้าใจการนำเงินส่ง นำส่งเงินรายได้แผ่นดินเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด การนำเงินส่งคืนคลังและเก็บสำเนาใบนำส่งเงินไว้เป็นหลักฐานนำส่งทันตามเวลา จัดทำบัญชีถูกต้องและเป็นปัจจุบันโดยสอนการพัฒนาในการปฏิบัติงานการเงิน โดยใช้กลยุทธ์กิจกรรม

แลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงานและศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง อบรมเชิงวิชาการ การนิเทศติดตาม ส่งผลให้การปฏิบัติงานการเงินมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบแนวปฏิบัติที่ออกมาใหม่เป็นประจำ ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งในด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานการเงินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3.2 แนวทางพัฒนางานจัดเก็บและพัฒนารายได้

ด้านผู้รับบริการ ได้แก่ การจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บรายได้ควรให้บริการแก่ผู้เสียภาษีด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ผู้เสียภาษีไม่เกิดความเบื่อหน่ายในความล่าช้า และลดขั้นตอนการเสียภาษีเช่นการจัดบริการแบบจุดเดียว (one stop services) ส่งเสริมให้ผู้เสียภาษีมีความสำนึกในหน้าที่การเสียภาษีอากร ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ จัดให้มีการตรวจสอบผู้หลีกเลี่ยงภาษีอย่างรัดกุมและสม่ำเสมอ การประชาสัมพันธ์ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ร่วมกันรับผิดชอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ การสำรวจและรวบรวมผู้มีหน้าที่เสียภาษีรายใหม่อย่างต่อเนื่อง จัดให้มีการอบรมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบใหม่ ๆ และให้เจ้าหน้าที่รู้ถึงช่องทางในการหลีกเลี่ยงภาษีอากรการอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็น ด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ ส่งไปรษณีย์บัตรให้แก่ประชาชนและสถานประกอบการ เพื่อขอบคุณในการชำระภาษีให้แก่เทศบาล และส่งเอกสารแจ้งการนำเงินภาษีที่จัดเก็บได้ไปใช้จ่ายในการดำเนินงานของเทศบาล จัดเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้คำแนะนำแก่ประชาชนในกรชำระภาษี นำประสบการณ์ สภาพปัญหาจากการจัดเก็บภาษีของปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย การให้บริการสอบถามเรื่องการชำระภาษีทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องให้ประชาชนได้รับทราบถึงระยะเวลาในการชำระภาษี เพื่อขจัดปัญหาข้อขัดข้องของประชาชนและบทลงโทษในการกรณีหลีกเลี่ยงภาษี ซึ่งแจ้งข้อมูลการจัดเก็บภาษีระบบใหม่ให้ผู้ปฏิบัติงานที่ต่อต้านรับทราบ สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนผู้มาชำระภาษีโดยการให้ของรางวัลตอบแทนในการชำระภาษีในการกำหนดเวลา การออกปฏิบัติงานตามพื้นที่ต่าง ๆ จัดเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ด้วยกัน มีการจัดทำสื่อทิวทัศน์สำหรับการออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่ การมอบของที่ระลึกที่เทศบาลได้รับการสนับสนุนจากสถานประกอบการร้านค้า ธนาคารให้แก่ ประชาชนที่มาชำระภาษีในช่วงต้นปีภาษี จัดบริการเคลื่อนที่ในการออกบริการชำระภาษีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและซึ่งแจ้งทำความเข้าใจกับประชาชนในการชำระภาษี และจัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ พรศิริ มั่นปาน (2550 , บทคัดย่อ) ได้ศึกษา

เรื่อง การประเมินระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอด พบว่า ผลการประเมินระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอดแนวทางการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองแม่สอด สรุปแนวทางในการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ 1) ควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเพื่อการดำเนินงานที่บรรลุผลสำเร็จ 2) ข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินควรให้เป็นปัจจุบันเสมอ 3) จัดห้องที่ใช้สำหรับการรับชำระภาษีให้เป็นสัดส่วน 4) แบบพิมพ์ต่าง ๆ เช่น แบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน แบบแสดงรายการภาษีป้าย และแบบแสดงรายการที่ดิน ควรปรับให้มีขนาดเล็กลง รายละเอียดในแบบพิมพ์ประชาชนอ่านและเข้าใจสามารถกรอกแบบพิมพ์เองได้ 5) ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีภูมิศาสตร์สารสนเทศให้สมบูรณ์ สามารถเรียกดูข้อมูลทรัพย์สินได้ตามต้องการ 6) การแจ้งหนังสือสำหรับประชาชนผู้ที่ต้องเสียภาษี ควรมีการประสานงานทะเบียนราษฎรเพื่อหาที่อยู่ที่แท้จริง 7) สร้างแรงจูงใจให้แก่ประชาชนในการชำระภาษี โดยการให้รางวัลสำหรับผู้ชำระภาษี โดยคัดเลือกจากผู้ที่ยื่นแบบและชำระภาษีตามระยะเวลาที่กำหนด และ 8) ควรมีการดำเนินคดีอย่างจริงจังจากบุคลากรทางด้านกฎหมายของงานผลประโยชน์โดยตรง

3.3 แนวทางพัฒนางานพัสดุและทรัพย์สิน

ด้านผู้รับบริการ ได้แก่ การจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่หัวหน้าส่วนทุกส่วน ในการจัดทำแผนจัดหาพัสดุ และความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงาน / โครงการต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างในช่องทางที่หลากหลาย เช่น ผ่านเว็บไซต์ สถานีวิทยุ กระจายเสียง ฯลฯ การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานโดยภาคประชาชนในการร่วมตรวจรับการจ้างหรือการตรวจรับพัสดุ ส่งเสริมการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ที่ถูกต้องตลอดเวลา การปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ทุจริต หรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนอื่น การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ ส่งเสริมการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อป้องกันปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน และอาจมีการกำหนดวิธีการตรวจสอบความบริสุทธิ์ของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรม ให้ความรู้เพื่อการพัฒนาสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ การสร้างห้องเก็บพัสดุที่เป็นสัดส่วน ระบบเพื่อความสะดวกในการใช้งาน การให้บริการประชาชนในการยืมพัสดุ ด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ มอบหมายเจ้าหน้าที่จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน จัดให้มีพัสดุและอุปกรณ์มีสภาพพร้อมใช้งาน ได้ทันที กำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สินที่ชัดเจน กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บควบคุม และเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระบบและแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุ ประจำปีอย่างสม่ำเสมอทุกปี รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรฝ่ายงานพัสดุและทรัพย์สิน เกี่ยวกับปัญหา

ของการบริหารงานพัสดุและทรัพย์สิน จัดทำระบบการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ง่าย ประชุมบุคลากรในฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการจัดทำแผนจัดหาพัสดุเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการปฏิบัติตามแผน และตรวจสอบสภาพและบำรุงรักษาและซ่อมแซมทั้งก่อนและหลังการใช้งานสำหรับทรัพย์สินที่มีสภาพไม่สามารถใช้งานได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาและทำจำหน่าย หรือขอซื้อถอนกรณีเป็นสิ่งปลูกสร้าง ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาย พันทองคำ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการดำเนินงานพัสดุโรงเรียนบ้านโคกใหญ่ อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า โดยสรุปการพัฒนาการดำเนินงานพัสดุโรงเรียนบ้านโคกใหญ่ โดยใช้กลยุทธ์การประชุมปฏิบัติการ การนิเทศภายใน และการนิเทศ กำกับ ติดตาม ช่วยให้งบประมาณเป้าหมายของการพัฒนาเป็นอยู่อย่างดี ระบบงานมีการกำหนดแนวทางและขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การพัฒนาการดำเนินงานพัสดุโรงเรียนบ้านโคกใหญ่ อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรนำกลยุทธ์นี้ไปใช้ในการพัฒนางานด้านอื่น ๆ ต่อไป

3.4 แนวทางพัฒนางานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ด้านผู้รับบริการ ได้แก่ การจัดทำทะเบียนพัสดุ โดยจัดทำเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา ตรวจสอบการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษีในปีที่ผ่านมาแล้วนำมาวิเคราะห์วางแผนการจัดทำในปีงบประมาณถัดไป จัดหาบุคลากร และประสานความร่วมมือในการสำรวจการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน รายงานข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้แก่ผู้นำหมู่บ้าน ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ แต่ละกอง และสมาชิกสภาเทศบาลทราบ ส่งเสริมให้ผู้บริหาร ท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาล ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษี จัดหาอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานในส่วนของคุณสมบัติตำแหน่ง ในดำเนินงานจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนลูกหนี้ภาษี สรรหาบุคคลที่มีความรู้ ในการดำเนินการ ด้านการสำรวจพื้นที่การคำนวณพื้นที่จัดเก็บภาษี ด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหารตั้งเป้าหมาย เอาใจใส่ และติดตามการทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การทำงานเป็นทีม โดยผู้ร่วมทีมต้องให้ความร่วมมือ และช่วยกันทำงานอย่างตั้งใจ ผู้บริหารมีจิตวิทยาในการบริหารคนเพื่อความเหมาะสมของงานการสำรวจและลงพื้นที่สร้างความคุ้นเคยระหว่างทีมงาน มีการจัดงานพบปะสังสรรค์ระหว่างพนักงานตามโอกาสอันควร การจัดอบรมพัฒนาวิสัยทัศน์ ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และลูกจ้างกองคลัง เพื่อแลกเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ และการติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการแผนที่ภาษี

ซึ่งสอดคล้องกับ แอนเดอร์สัน (Anderson, 1995, อ้างถึงใน อุมพร สุพรรณพงศ์, 2549, หน้า 25) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพบริการคลินิกด้านสุขภาพในมหาวิทยาลัย โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ เซอร์คิวอล (SERQUAL) ซึ่งมีเกณฑ์ 5 ประการดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพบริการนั้น แปรตามความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารของเทศบาลตำบลท่าสายลวด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวดในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

ผู้บริหารของเทศบาลตำบลท่าสายลวดสามารถนำแนวทางการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวดที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งแนวทางที่ได้นี้เกิดจากการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่เทศบาลและประชาชนในเขตเทศบาล ในการระดมสมองเพื่อในแนวทางดังกล่าวนี้ ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวดบรรลุผลสำเร็จผู้บริหารควรพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการตามแนวทางเพื่อติดตามและประเมินผลการทำงาน ซึ่งแนวทางที่สามารถพิจารณาดำเนินการได้โดยทันที ได้แก่

1.1 ควรหาวิธีการลดขั้นตอนในการบริการประชาชนที่มาขอรับบริการงานกองคลัง โดยการจัดบริการแบบจุดเดียว (One Stop Service)

1.2 การส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลมีความรู้ ความสามารถในระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (E-Iass) และ โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

1.3 ควรนำประสบการณ์ สภาพปัญหาจากการปฏิบัติงานที่แล้วมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงในปีถัดไป

1.4 ควรมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนภายหลังการดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างโครงการ/กิจกรรมตามแผนจัดซื้อจัดจ้างเรียบร้อยแล้ว

1.5 ควรปรับปรุงให้มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่พักคอยบริการ เป็นต้น รวมทั้งปรับปรุงภูมิทัศน์ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาดสะอ้านสบายในการใช้บริการ

1.6 ควรสร้างความตระหนักถึงบทบาทของตัวเองในฐานะผู้ให้บริการ โดยถือปฏิบัติ ตามกฎระเบียบและวินัยของพนักงานเทศบาล โดยเคร่งครัด

1.7 ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการประมูลจัดซื้อจัดจ้าง การจัดเก็บภาษี ในช่องทางที่หลากหลาย เช่น ผ่านเว็บไซต์ สถานีวิทยุกระจายเสียง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เป็นต้น

ส่วนแนวทางอื่นสามารถพิจารณาคำเนินการต่อไปได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้ การบริการงานกองคลังได้รับประโยชน์จากแนวทางที่ได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้สูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับกรบริการที่น่าจะมีผลต่อการพัฒนา การบริการงานกองคลังของเทศบาลตำบลท่าสายลวด เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการบริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด เป็นต้น

2.2 ควรพัฒนากลยุทธ์การให้บริการงานกองคลังเทศบาลตำบลท่าสายลวด และนำ กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติของงานให้บริการงานกองอื่นๆ ของเทศบาลตำบลท่าสายลวด หรือเทศบาล ตำบลในพื้นที่อื่น