

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียน
ทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง

PEOPLE'S SATISFACTION OF TAXATION MAPPING AND PROPERTY
REGISTRATION'S SURVEY SERVICES GIVEN BY
PHRAGNAMGANG MUNICIPALITY

มัทญา พัทณี

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: musthaya.gam@gmail.com

บทคัดย่อ

งานศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ
บริการ (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อบริการตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการสำรวจข้อมูล
ภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามและกลุ่ม
ตัวอย่างจากจำนวนครัวเรือนที่ต้องทำการสำรวจข้อมูลภาคสนามจำนวน 288 คน

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง
25-50 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท
ส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ ที่ถือครอง
ระหว่าง 1-5 ไร่ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษี
และทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x}
=3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
(\bar{x} =3.85) ด้านกระบวนการให้บริการ (\bar{x} =3.61) ด้านส่งเสริมแนะนำบริการ (\bar{x} =3.54) ตามลำดับ ซึ่ง
เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล และระดับความรู้
เบื้องต้น พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และระดับความรู้เบื้องต้น ของผู้รับบริการที่
แตกต่างกัน ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่แตกต่างกัน มีเพียงปัจจัยเรื่อง
จำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ที่ผู้รับบริการถือครองต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
บริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
แพรกหนามแดง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ (1) ผู้รับบริการที่
มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ต่ำกว่า 1 ไร่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

มากกว่า ผู้รับบริการ ที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์มากกว่า 5ไร่ ขึ้นไป (2) ผู้รับบริการที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ต่ำกว่า 1 ไร่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ระหว่าง 1-5ไร่ และมากกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์มากกว่า 5ไร่ ขึ้นไป (3) ผู้รับบริการที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ต่ำกว่า 1 ไร่ มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมแนะนำบริการ มากกว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์มากกว่า 5ไร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ ผู้ศึกษา ยังได้นำผลการวิเคราะห์ที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม มาร่างเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านส่งเสริมแนะนำบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ซึ่งข้อเสนอแนะที่จัดทำขึ้นนั้น จะเกี่ยวกับความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ ในการบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ที่ผู้รับบริการจำนวนมากจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนไม่ทราบว่าจะต้องเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อรับบริการ ดังนั้นการส่งเสริมแนะนำบริการ(ประชาสัมพันธ์) และให้ข้อมูลที่ชัดเจนด้านกระบวนการให้บริการ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ได้รับความสะดวก และพึงพอใจในบริการดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, บริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the people's satisfaction of taxation mapping and property registration's survey services given by Phragamndang Municipality. To compare the levels of people's satisfaction of the services according to personal background to findings way to develop how to give services. The sample of the research was 288 people who had to give some information for data based management in Taxation Mapping and Property Registration to survey services department in 2015. The data collection instrument was rating scale questionnaire with .95 reliability coefficient. The data analysis was done by the a calculation of means, standard a deviation, Independent Samples t-test and F-test (one way ANOVA)

It was found from the study that the majority of the respondents are female. Aged between 25– 50 years old, holders of undergraduates. Most of them had income per month was lower than 10,000 baht and their occupation mostly was a farmer of 89 persons or 30.90%. The people's satisfaction of taxation mapping and property registration's survey services is considerably high as rankings from high to low in the aspects of services personal ($\bar{x}=3.85$), services proceed ($\bar{x}=3.61$), and public relations ($\bar{x}=3.54$) respectively. By comparison of the people's satisfaction of taxation mapping and property registration's survey services based on personal background and their basic knowledge which is sex, age, occupation, income, education level. The findings were the overall of the survey services to people of different personal background and their basic knowledge were not different. There are a number of factors, according to the area of land rights that patients carrying different. The overall difference with .95 reliability coefficient.

Keyword: people's satisfaction , taxation mapping and property registration's survey, Phragnamdang municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชน และสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งเป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 12 ที่ระบุไว้ว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นในการพึ่งตนเอง และตัดสินใจในการกิจของท้องถิ่นได้เอง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ระบบสาธารณูปโภค โครงสร้างพื้นฐาน โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และรัฐบาลมีหน้าที่กำกับดูแลเท่าที่จำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมาย” สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ (2543) ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องจัดหาและมีรายได้ที่เพียงพอต่อการนำไปบริหารจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน มีแหล่งที่มาของรายได้ 4 แหล่งคือ 1) รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บได้เอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ 2) รายได้จากการจัดสรรของรัฐบาล 3) รายได้จากเงินอุดหนุนทั่วไป 4) รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บให้ นอกจากนี้รัฐบาลยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้คิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 โดยมี

จุดมุ่งหมายที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้เพิ่มขึ้นในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 คิดจากรายได้สุทธิของรัฐบาล สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ(2544)

ดังนั้นเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ที่เพียงพอต่อการบริหารจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง และตอบสนองความต้องการให้กับประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้นำเครื่องมือสำหรับพัฒนาการจัดเก็บรายได้ที่รัฐบาลส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาใช้ในการเพิ่มศักยภาพทางการคลังให้มีประสิทธิภาพ และมีรายได้เพียงพอต่อการบริหารจัดการในด้านต่างๆ โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาล หรือพึ่งพาให้น้อยที่สุด โดยที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2550 ข้อ 8 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งซึ่งหมายรวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีคณะกรรมการดำเนินงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ได้แก่ รองนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประธานกรรมการ มีกรรมการประกอบด้วย ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หัวหน้าหน่วยงานช่าง หัวหน้าหน่วยงานสาธารณสุข หัวหน้างานทะเบียนราษฎร หัวหน้าหน่วยงานคลัง หัวหน้าฝ่ายพัฒนารายได้ และหัวหน้าฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยคณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่ในการจัดทำ การปรับข้อมูล การใช้ และการเก็บรักษาแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ตลอดจนควบคุมติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแนวทางให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติดังนี้ 1) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินภายใน 180วัน นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 นั้นหมายถึงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เริ่มดำเนินการ โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ภายใน 180วัน นับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2551 สำหรับระยะเวลาการดำเนินการตามโครงการฯ นั้น อาจจะมากกว่า 180วัน ก็เป็นได้ 2) การดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดระดับการดำเนินการได้3ระดับ คือ ระดับที่1การดำเนินการ จัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วยระบบมือ ระดับที่2 การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และระดับที่3 การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินด้วย ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2551) สำหรับระยะเวลาที่ใช้ ดำเนินการและระดับในการดำเนินการ จะแตกต่างกันไปตามสมรรถนะของบุคลากรขององค์การ บริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง

แนวทางที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติดังกล่าวมานั้น ทำให้ องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ต้องเร่งดำเนินการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สินเพื่อสนองตอบต่อนโยบายดังกล่าวเช่นกัน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ได้เริ่มจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2554 โดยได้จ้างเหมาภาคเอกชน

จากนอกพื้นที่ให้เป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งผลการดำเนินการในครั้งนั้นลุล่วงไปเพียงขั้นตอนการขอคัดลอกข้อมูลที่ดิน ต่อมาเมื่อปีพ.ศ. 2557 ก็ได้จ้างเหมาภาคเอกชนจากนอกพื้นที่อีกครั้ง ให้ปรับปรุงแผนที่แม่บทเดิม และดำเนินการในขั้นตอนที่เหลือต่อไป โดยที่ผลการดำเนินการในครั้งที่สองก็สามารถดำเนินการลุล่วงได้เพียง การสำรวจภาคสนามของครัวเรือน จำนวน 104 ครัวเรือนเท่านั้นซึ่งจากการจ้างเหมาทั้งสองครั้งที่ผ่านมา ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกกานามแดงพบปัญหาในภายหลังการจ้างเหมาว่าไม่ได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในพื้นที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลกล่าวว่า จากการประชุมเพื่อวางแผนยุทธศาสตร์ชุมชนประจำปีงบประมาณ 2558 ได้มีความคิดเห็นร่วมกันจากที่ประชุมเรื่องแผนนโยบายพัฒนาบุคลากรทุกฝ่ายรวมทั้งชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ตลอดจนให้ชุมชนเป็นผู้ดำเนินการเอง ไม่ต้องจ้างเหมาภาคเอกชนจากนอกพื้นที่อีกต่อไป แต่ในขณะนี้เวลาได้ไปแล้วมากกว่าหนึ่งปีงบประมาณ แผนนโยบายดังกล่าวก็ยังคงไม่ได้นำสู่ภาคปฏิบัติเสียที ซึ่งหากยังไม่รีบดำเนินการก็จะส่งผลให้คะแนนการประเมินความก้าวหน้าในการบริหารจัดการ โครงการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ที่กรมส่งเสริมการปกครองเป็นผู้ประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประจำในทุกปี อยู่ในระดับต่ำเหมือนเช่นเคย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแพรกกานามแดงไม่มีความพยายามหรือกระตือรือร้น ตามแนวทางที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องถือปฏิบัติ และมีใช่เพียงองค์การบริหารส่วนตำบลแพรกกานามแดงเท่านั้น ที่พบปัญหาเรื่องไม่สามารถขับเคลื่อนการสำรวจข้อมูลภาคสนามได้ ยังมีองค์การบริหารส่วนตำบลอีกหลายแห่งที่ต้องจ้างเหมาให้บุคคลภายนอกดำเนินการทุกขั้นตอนในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินอย่างไม่จบสิ้น อีกทั้งยังไม่ได้รับความร่วมมือจากชุมชนเช่นเดียวกัน

จากบทสัมภาษณ์ข้างต้น ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยเริ่มจากการหาสาเหตุที่ทำให้การบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามไม่ได้รับความร่วมมือ หรือไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในพื้นที่เกี่ยวกับการรับบริการดังกล่าว โดยของค์การบริหารส่วนตำบลแพรกกานามแดง ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น ผู้ให้บริการสภาพแวดล้อมของการบริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ และกระบวนการบริการเป็นต้น โดยที่ผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ จะเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการพัฒนาลูกค้าที่ดียิ่งขึ้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งท้ายที่สุดแล้วจะทำให้ผู้รับบริการ

เกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ตลอดจนการให้ความร่วมมือในดำเนินกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดงจัดขึ้น สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาหวังว่าคำตอบและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง จะกลายเป็นกรณีศึกษาที่เป็นตัวอย่างในการนำไปแก้ปัญหาในลักษณะเดียวกันกับพื้นที่อื่นๆต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของผู้รับบริการ

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง ไม่แตกต่างกันตามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนาม โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม-เมษายน พ.ศ. 2559 โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ จำนวนครัวเรือนที่ต้องทำการสำรวจข้อมูลภาคสนาม ปี พ.ศ. 2558 ทั้งสิ้น 1,005 ครัวเรือน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนครัวเรือนที่ต้องทำการสำรวจข้อมูลภาคสนาม โดยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 ครัวเรือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

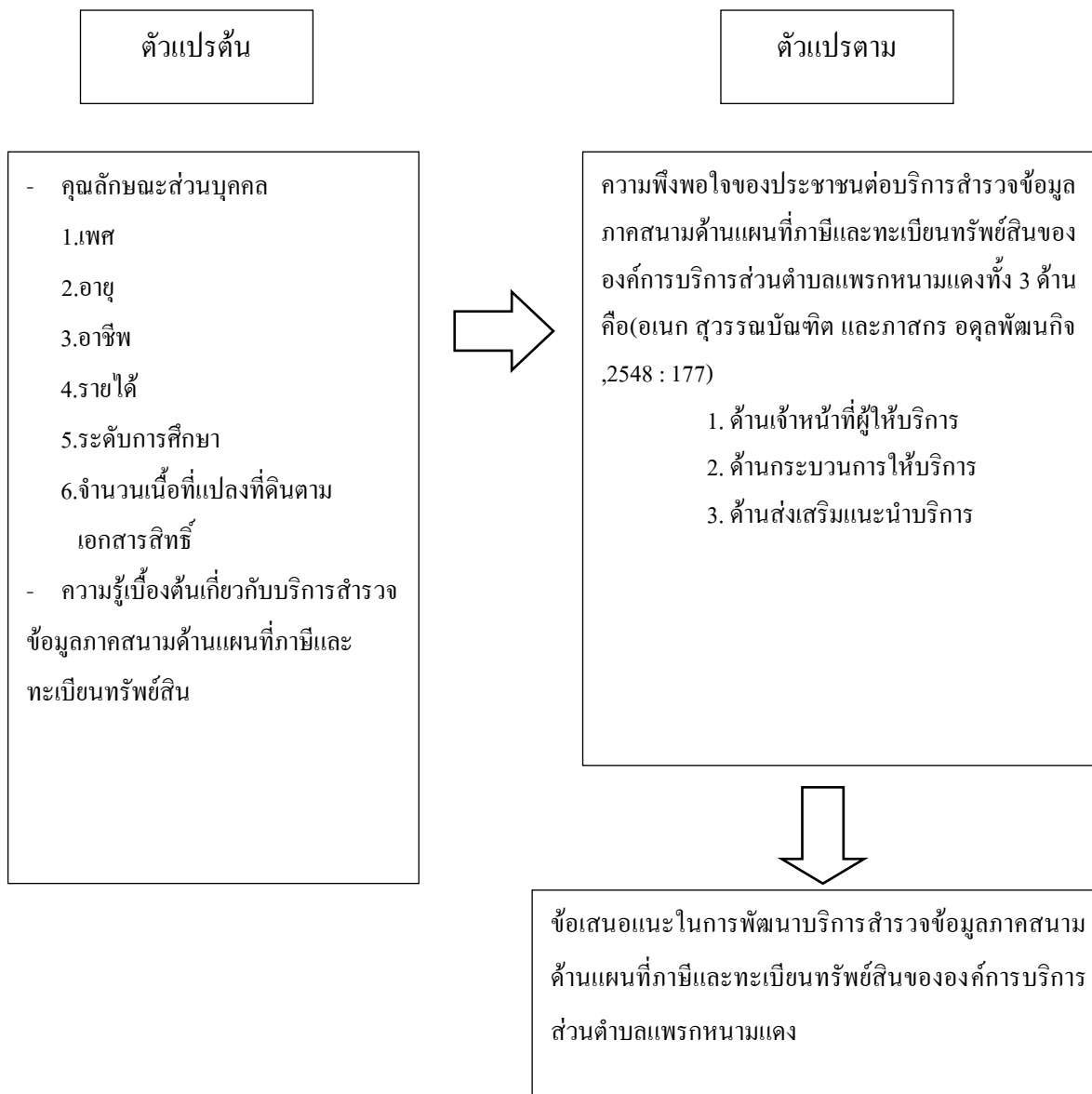
ได้ทราบถึงผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และนำข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการ เข้าสู่วาระการประชุมเพื่อกำหนดเป็นแผนการดำเนินงานประจำปี หรือแผนยุทธศาสตร์ ของหน่วยงาน ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ สามารถนำข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการ ไปพัฒนาต่อยอดใช้กับหน่วยงานในพื้นที่รับผิดชอบของตนต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังที่อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่ 1) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน 2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป 3) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ และ 4) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำคุณลักษณะส่วนบุคคล มาเป็นตัวแปรอิสระ และนำระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ทั้ง 3 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านส่งเสริมแนะนำบริการ มาเป็นตัวแปรตาม โดยนำมาสร้างกรอบแนวคิด ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

1. วิธีการวิจัย ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแนวคิดจากทฤษฎีต่างๆ ที่ได้รับการพิสูจน์แล้วเป็นการทั่วไป มาสร้างสมมติฐานเพื่อทดสอบสมมติฐาน และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้การตั้งคำถามให้ผู้ตอบเลือกตอบข้อใดข้อหนึ่งตามข้อเท็จจริงและความคิดเห็นของตนเอง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ จำนวนครัวเรือนที่ต้องทำการสำรวจข้อมูลภาคสนาม โดยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 725 - 727) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 ครัวเรือน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยในขั้นตอนแรกใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ โดยกำหนดให้ทั้ง 6 หมู่บ้าน ที่แบ่งตามขอบเขตการปกครองของระดับตำบลเป็นกรอบทางพื้นที่ในการศึกษา ขั้นที่ 2 ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย ด้วยการจับสลากครัวเรือนในทั้ง 6 หมู่บ้านหมู่บ้านละ 48 ครัวเรือน รวมเป็น 288 ครัวเรือน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ทำการเก็บข้อมูลโดยการศึกษาระเบียงสำรวจ (Survey research) และใช้แบบสอบถาม โดยให้พนักงานสนามส่งแบบสอบถามถึงประชาชน (ตัวแทนครัวเรือน) โดยตรงเพื่อกรอกข้อมูลและเก็บคืนมาลงรหัสเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมี 6 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาและจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สิน การสร้างแบบสอบถามความรู้ จะเป็นแบบถูกผิด คือใช่ และไม่ใช่ เป็นลักษณะคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ศึกษาในฐานะตัวแปร 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านส่งเสริมแนะนำบริการ โดยสอบถามในแนวคำถามเชิงแสดงความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Liker's Rating Scale, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532 : 75 - 77) และส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติดังนี้คือ 1) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางแจกแจงความถี่ และระบุค่าข้อมูลเป็นร้อยละ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) ทดสอบสมมติฐาน

การศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffit

สรุปผลการวิจัย

1. มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 288 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 60.07 เพศชาย จำนวน 115 คิดเป็นร้อยละ 39.93 มีอายุระหว่าง 25-50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไปจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.35 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 89คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 76คน คิดเป็นร้อยละ 26.39 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 76คน คิดเป็นร้อยละ 26.39 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36 ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 41คน คิดเป็นร้อยละ 14.24 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.39 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 รองลงมา มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท จำนวน 95คน คิดเป็นร้อยละ 32.98และน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 69คน คิดเป็นร้อยละ 23.96 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56รองลงมาจบปริญญาตรี จำนวน 81คน คิดเป็นร้อยละ 28.12และจบสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.32 และมีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ ส่วนใหญ่มีเนื้อที่ระหว่าง 1-5 ไร่จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 43.06 รองลงมา มีเนื้อที่ต่ำกว่า 1 ไร่จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 32.29และมีเนื้อที่มากกว่า 5 ไร่ขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 24.65

2. ระดับความรู้เบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 288 คน พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้เบื้องต้นในระดับปานกลาง จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 44.79 รองลงมา มีความรู้เบื้องต้นในระดับน้อย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และมีความรู้เบื้องต้นในระดับมาก จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.96 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ในข้อ 4 ตามหลักของกฎหมาย “เจ้าของทรัพย์สินเป็นผู้เสียภาษี” เท่านั้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=0.88$) รองลงคือข้อ 1 การสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เป็นระบบการจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สินเกี่ยวกับที่ดิน โรงเรือน ป้าย และการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 0.72$) และมีความรู้น้อยที่สุดคือ ข้อ 10 ป้ายของผู้ประกอบการเกษตรซึ่งค่าผลผลิตอันเกิดจากการเกษตรของตน ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีป้าย อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 0.15$)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.66$) เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{x}=3.85$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x}=3.61$) ด้านส่งเสริมแนะนำบริการ ($\bar{x}=3.54$) ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง พบว่า

4.1) ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับความรู้เบื้องต้นแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4.2) ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง จำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ กับประเด็นความพึงพอใจ ที่แตกต่างกันผลการเปรียบเทียบแบบรายคู่ พบว่า

- ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดงที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ต่ำกว่า 1 ไร่ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มากกว่า ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์มากกว่า 5 ไร่ ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดงที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ต่ำกว่า 1 ไร่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดงที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ระหว่าง 1-5 ไร่ และมากกว่าผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดงที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์มากกว่า 5 ไร่ ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดงที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ต่ำกว่า 1 ไร่ มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมแนะนำบริการ มากกว่า ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดงที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตาม

เอกสารสิทธิ์มากกว่า 5ไร่ และผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดงที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ระหว่าง 1-5 ไร่ มีความพึงพอใจด้านส่งเสริมแนะนำบริการ มากกว่า ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์มากกว่า 5ไร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์ต่ำกว่า 1 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวม มากกว่า ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ที่มีจำนวนเนื้อที่แปลงที่ดินตามเอกสารสิทธิ์มากกว่า 5ไร่ ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านส่งเสริมแนะนำบริการ จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม โดยที่แนวทางปฏิบัติที่จัดทำขึ้นนั้น จะเกี่ยวกับความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ ในการบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ซึ่งผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อรับบริการ ดังนั้นการส่งเสริมแนะนำบริการ(ประชาสัมพันธ์) และให้ข้อมูลที่ชัดเจนด้านกระบวนการให้บริการ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ได้รับความสะดวก และพึงพอใจในบริการดังกล่าวมากขึ้น

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรกหนามแดง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ และมีความเป็นธรรมชาติบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เต็มใจที่จะบริการมีอารมณ์ยิ้มแย้ม แจ่มใส กระตือรือร้นใส่ใจไถ่ถามด้วยความเป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับที่ ปรัชญา เวสารัชช (2540) ได้เสนอ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ว่าบุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้เห็นปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตาซึ่งผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นเกี่ยวกับ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย และวิธีการพูดที่สุภาพ ทำให้เกิดคุณภาพของการบริการ ที่เป็นความประทับใจในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ทั้งจากผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการ ที่เราเรียกกันว่า วินาทีแห่งความเป็นจริง หรือช่วงเวลาขณะที่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับการบริการ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2545 : 203)

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะระยะเวลาการบันทึกข้อมูลในแบบสำรวจ(ผ.ท.1-3) เป็นไปอย่างเหมาะสม มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของไพวัลย์ ชลาดี (2550 :บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบ คอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภูมิและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง ด้านส่งเสริมแนะนำบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะมีการจัดทำหนังสือขอความร่วมมือ และสร้างความเข้าใจร่วมกันในการรับบริการ พร้อมทั้งแนะนำคณะกรรมการดำเนินโครงการ มีการเผยแพร่เกี่ยวกับรายงานคุณภาพการบริการให้ผู้รับบริการทราบ อย่างสม่ำเสมอ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบตารางนัดหมายล่วงหน้า เพื่อเตรียมพร้อมการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของดนัย บุญตอบ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองพุ่ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลนาหนองพุ่ม เป็นรายด้านมีดังต่อไปนี้ คือ ด้านระบบการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าทั้ง 3 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจในแต่ละด้านนั้น สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ ด้านระบบให้บริการ เทศบาลควรมีการปรับปรุงในด้านประชาสัมพันธ์ และการบอก

ทิศทางของการเข้ารับบริการ การประยุกต์ระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในระบบการให้บริการ พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในด้านบุคลากรที่ให้ บริการนั้น เจ้าหน้าที่ควรแนะนำชี้แจงในเรื่องของขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการ พร้อมทั้งคอยดูแลเอาใจใส่ อย่างเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1) ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง นำผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลตลอดจนนำข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการ เข้าสู่วาระการประชุมเพื่อกำหนดเป็นแผนการดำเนินงานประจำปี หรือแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรในส่วนที่สามารถนำข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการ ไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1) ควรเพิ่มประเด็นของแบบสอบถามเพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้ความคิดเห็น หรือความต้องการของผู้รับบริการสำรวจข้อมูลภาคสนามด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง

2) ควรมีการศึกษาต่อเนื่องเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบลแพรงหนามแดง

3) ควรมีการศึกษาในขั้นตอนอื่นๆของกระบวนการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ให้สมบูรณ์ครบทุกด้าน

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2551). **คู่มือการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสาธาภิบาลศึกษาดินแดน.

คณัฏ บุญตอ. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอกำแพงศรี จังหวัดชัยภูมิ**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่6). กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.

- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). **คุณภาพคือการบูรณาการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). **คู่มือการพัฒนารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: บริษัทอักษรโสภณ จำกัด.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2543). **การกระจายอำนาจของกระทรวง ทบวง กรม ลงสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สมาธรรม สำนักมาตรการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด.
- Taro Yamane. (1973). **Statistics Introductory Analysis**. (3rd edition). Singapore : Time Printers Sdn. Bhd.