

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้
ค้นคว้าเอกสารและทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเก็บภาษี
4. แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. องค์การบริหารส่วนตำบล
6. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก
7. กฎหมายที่ให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษี
8. กฎระเบียบเกี่ยวกับภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้าน
ต่างๆ ได้แก่

1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่
จอดรถ สถานที่บริการสะอาด อุปกรณ์ในการบริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลน และมี
การประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

1.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการเพียงพอ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

1.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการบริการที่กำหนดชัดเจน และการดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

1.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวกข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว

พิน คงพูน (2529 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการด้านวัตถุและจิตใจ

สมชัย เลิศพิฐวงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ

เชลลี่ เมนาร์ด (Shally 1795 : 252 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 9) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของมนุษย์ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่ทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

สิ่งหนึ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ สิ่งเร้าต่าง ๆ การศึกษา ความพึงพอใจของมนุษย์ คือ การศึกษาสิ่งเร้าเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุข แก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมนุษย์ได้เปลี่ยนสิ่งเร้าใจ

เรวัตติ บุญยานุรักษ์ (2551: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบ ยินดี พอใจ ถูกใจ ซึ่งทำให้เกิดมีความสุขเมื่อได้รับการตอบสนองในการรับบริการ จึงเป็นความรู้สึกที่ดี ต่อการให้บริการของบุคคลอื่น

เครซ เดวิช และ ครูทซ์ฟิลด์ รอชาร์ด (Krech David and Crutchfield S.Richard. 1962 : 77 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 10) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองหรือการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง เมื่อได้รับแล้วจะสามารถแสดงออกในรูปของความชอบ ความยินดี ความพอใจ และเกิดความรู้สึกมีความสุข

2. ลักษณะความพึงพอใจ

2.1 ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะของความพึงพอใจมี 2 ประการ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช. 2539 : 38 ; อ้างถึงใน เรวัตติ บุญยานุรักษ์. 2551 : 10)

2.1.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้บุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ การเรียนรู้ที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในทางสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.1.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ การบอกล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ให้บริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อ

ช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็น
อย่างมาก ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความ
พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเปลี่ยนไปในทางบวกแสดงถึงความ
พึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ 3 ประการ

ความพึงพอใจในมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
ต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 43)

2.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกเป็นอารมณ์ และความรู้สึกใน
ทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะได้รับความพึงพอใจ จึงจำเป็นต้องมี
การปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วย
การได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์
การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตาม
ความต้องการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่
คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อม
มีข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่ม
เพื่อน ซึ่งเป็นการคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้า
หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหาก
สิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

2.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและ
สถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับ
ความพึงพอใจขึ้น ๆ ลง ๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลง
ตามไปด้วยกล่าวโดยสรุปลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกทางอารมณ์
ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง และถ้าสิ่งที่ได้รับ
สอดคล้องกับหรือมากกว่าความคาดหวังผู้นั้นจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความ
คาดหวัง ความพอใจจะน้อยลง และความพึงพอใจนี้เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลาตาม
ปัจจัยแวดล้อมและตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3. แบบวัดความพึงพอใจ

นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจ ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การวัดจึงมีหลายลักษณะ ดังนี้

3.1 การวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้ สมชาติ กิจยรรยง (2541 : 39)

3.1.1 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้โดยให้กลุ่มคนที่ต้องการวัดลงความเห็นในแบบสอบถามที่ถามถึงความพึงพอใจ โดยเลือกตอบอย่างอิสระ

3.1.2 การสัมภาษณ์ ต้องใช้ผู้ชำนาญเป็นพิเศษ สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจเป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก

3.1.3 การสังเกต เป็นวิธีสังเกตจากพฤติกรรมก่อนหรือรับบริการและหลังรับบริการ โดยสังเกตท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมารับบริการ

3.2 แบบวัดความพึงพอใจ แบ่งได้ดังนี้ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 46)

3.2.1 การแบ่งแบบวัดวัดเป็นลักษณะข้อคำถามที่มี 2 ลักษณะคือ

1) แบบสำรวจแบบปรนัย เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบแบบให้เลือกตอบ

2) แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตัวเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

3.2.2 การวัดตามคุณลักษณะของงาน การวัดแบบนี้มี 2 ลักษณะ ได้แก่

1) แบบวัดความพึงพอใจงาน โดยทั่วไป เป็นแบบวัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยรวม

2) แบบวัดเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาความรู้สึกรับชอบและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจทำได้ในลักษณะที่เป็นข้อคำถามแบบสำรวจแบบปรนัยหรือเชิงพรรณนาหรือการวัดในรูปของความสุขในงานทั่วไป หรืองานเฉพาะด้าน ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกรับชอบใดด้านหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้อธิบายความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

นักวิชาการได้อธิบายความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

กุลชน ชนาพงศธร (2530 : 1) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคคล ได้รับความสะดวกสบาย และมีความพึงพอใจ

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำ ให้ผู้อื่น ๆ ได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 52) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มอง ไม่เห็นเป็น นามธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ หรือทำเพื่อส่งมอบบริการ หนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2542 : 10) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อบริการให้ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่ผู้ให้บริการหรือ องค์การ หรือหน่วยงานส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสุข ใจ พอดี การให้บริการนี้อาจเป็นกิจกรรมของภาครัฐ ที่ส่งมอบบริการให้กับประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะ หรือเป็นการให้บริการของเอกชนในรูปแบบต่าง ๆ ก็ได้

2. ลักษณะของการบริการ

2.1 ลักษณะของการบริการไว้ดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 254)

2.1.1 การบริการเป็นงานที่ผลิตและบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจ กำหนดความต้องการได้แน่นอน ขึ้นอยู่กับความต้องการ

2.1.2 การบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้

2.1.3 การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่จะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

2.1.4 การบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการ

ต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัด

สมชาติ กิจยรรยง (2541 : 22) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ลักษณะของการบริการที่ดีสามารถ นำคำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “Service” แล้วให้ความหมายไว้ ดังนี้

S = Service Concept and Satisfaction คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือขอให้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตามด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness and Rapidness คือ ความพร้อม และความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง ว่าไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใด ท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านและไม่รู้สึกผิดหวัง

I = Interesting and Impressive คือ ความสนใจและความประทับใจ ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Curativeness and Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้อง และความมีไมตรีจิต

E = Endurance and Emotional Control คือ ความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ไม่ได้ตอบ หรือชวนลูกค้าทะเลาะ

สงครามชัย ลีทองดี นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูกรชน (2544 : 14) อธิบายว่า การบริการมีลักษณะเป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smiling and Sympathy คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ และเห็นใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้า
อย่างรวดเร็วทันใจ

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และ
เต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของ
ผู้ให้บริการและภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ
และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

2.2 ลักษณะที่สำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 143)

2.2.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้อง
ไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึง
การแจกจ่ายตัวสินค้าไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้า
คงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้อง
พยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ มากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อ
ในคุณภาพของงานบริการ ที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจ สามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2.2.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการ
เป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์
การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

2.2.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับ
กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพ
ของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารจัดการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นตอนการ
วางแผนผลิตภัณฑ์ (Product planning) ของโปรแกรมทางการตลาดนั้นคือ กิจกรรมที่ต้องสร้างความ
เชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

2.2.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้
ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะ

ความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้าจึงทำให้

ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการส่งเสริมการบริการ

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีต้องมีการเตรียมพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ตลอดเวลา ผู้ให้บริการต้องต้องให้ความเอาใจใส่ลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที มีความสนใจ และมีความสมัครใจ มีความกระตือรือร้น กระตือรือร้นในการให้บริการ และการให้บริการต้องมีความสะอาด ถูกต้อง เกิดความประทับใจ

3. หลักการให้บริการแบบครบวงจร

นักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่น่าพึงพอใจ ดังนี้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 38-39) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่า หลัก Package service ดังนี้

3.1 เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

3.2 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

3.3 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

3.4 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3.5 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

3.6 มีความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วในและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นต้อง

ตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

3.6.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

3.6.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3.6.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการ ไปสู่ผู้ที่สมควรจะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการ ไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความเร็วในขั้นตอนให้ บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3.7 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่ง ก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะได้ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่

จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

3.8 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกลัวว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

3.9 การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธนายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติ และความจำเป็นของผู้ขอรับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้ว ก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อนดังนั้น การใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชน จึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประกาศสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

3.10 ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของ

ข้าราชการให้เข้าใจว่า คนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

3.11 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

3.11.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียนว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

3.11.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น

3.11.3 การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

4. หลักการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจ

4.1 หลักการการบริการที่สร้างความพึงพอใจไว้ ดังนี้ (Millet. 1954 :

4.1.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาค เสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร และเป็นการให้บริการโดยยึดหลักว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ตำแหน่งหน้าที่การงาน และการให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับอย่างเป็นธรรม

4.1.2 การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่เมื่อประชาชนมาใช้บริการ ทำด้วยความสุจริตรอบคอบ รอบรู้ ระวังระวังเป็นอย่างดีได้บรรลุตามประสงค์ของประชาชนที่มาใช้บริการ

4.1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ การบริการที่คำนึงถึงจำนวนเจ้าหน้าที่และการบริการต่างๆที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและมีอุปกรณ์ต่างๆเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ

4.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือการให้บริการที่มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไปอย่างต่อเนื่องหรือมีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาไม่ติดขัด มีการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้ ปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันจนกว่าจะบรรลุผล

4.1.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ การบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคู่มือหรือแผ่นพับบริการผู้มาติดต่อมีเพียงพอ มีการจัดระบบการฟังข้อเสนอนะอย่างต่อเนื่อง บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทางรวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการตลอดเวลา

4.2 ความสำคัญของการบริการที่น่าพึงพอใจ

โกทเบอร์ก (Gorthberg, 1986 : 195 ; อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่าบริการที่น่าพึงพอใจต้องประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ

4.2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพ ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร

4.2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในการให้บริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าใจผู้มารับบริการ

4.2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

4.3 หลักการให้บริการที่น่าพึงพอใจมี 4 ประการคือ (กุลชน ธนาพงศธร. 2530 : 16-17)

4.3.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์แก่บริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

4.3.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การบริการต้องทำสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

4.3.3 หลักความสะอาด กล่าวคือ บริการที่จัดให้ นั้นผู้รับบริการต้องได้รับอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4.3.4 หลักความประหยัด กล่าวคือค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นการยุ่งยากใจแก่แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากไป

4.4 หลักการให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจ มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 216)

4.4.1 การเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คุณภาพ

4.4.2 การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

4.4.3 ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ในงาน

4.4.4 ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง

4.4.5 ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้าง

ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ

4.4.6 ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

4.4.7 การตอบสนองลูกค้า พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

4.4.8 ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

4.4.9 การสร้างให้เป็นที่รู้จัก บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

4.4.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

พาราเคอร์แมน และแบร์รี่ (Paradurman and Barry. 1990 : 128 ; อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2545 : 14-15) อธิบายว่า

4.5 หลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น ประกอบด้วยหลักการให้บริการที่สำคัญ 10 ด้าน ดังนี้

4.5.1 ด้านความเชื่อถือได้ หมายถึงการให้บริการที่สามารถเชื่อถือได้ในความสม่ำเสมอของการให้บริการ ไม่ว่าจะให้บริการในช่วงเวลา หรือสถานการณ์ใด

4.5.2 ด้านการตอบสนอง หมายถึงความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาในการเสนอการบริการ นอกจากนี้ยังต้องมีการติดต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

4.5.3 ด้านความสามารถ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน ความสามารถในการสื่อสารกับผู้รับบริการ ความสามารถในหลักวิชาการ ในระเบียบปฏิบัติ

4.5.4 ด้านการเข้าถึงการบริการ หมายถึง การให้โอกาสผู้รับบริการเข้าใช้หรือรับบริการ ๆ ได้สะดวก ผู้ให้บริการใช้เวลารอการให้บริการไม่มาก เวลาการให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการอยู่สามารถติดต่อได้สะดวก

4.5.5 ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ หมายถึงการแสดงความ

ความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การใช้ภาษาที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับบริการ รวมถึง ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

4.5.6 ด้านการสื่อสาร หมายถึง การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับ

การให้บริการการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการ หรือมีป้ายบอกเกี่ยวกับการบริการ

4.5.7 ด้านความซื่อสัตย์ หมายถึงการปฏิบัติงานบริการตรงไปตรงมา

มีความซื่อตรงน่า นับถือ ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตน โดยอาศัยการบริการ

4.5.8 ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ หมายถึง ความปลอดภัย

ทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้ ทันสมัย เพียงพอ มีการดูแลรักษาอยู่เสมอ

4.5.9 ด้านความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจของผู้ให้บริการต่อ

ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการที่มีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน

4.5.10 ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ หมายถึงการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์

ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด รวมถึงสถานที่นั่งรอ ห้องน้ำ และอื่น ๆ

4.6 แนวทางหรือหลักการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ว่าควรมีหลักการที่เหมาะสมหลายประการ ได้แก่ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์, 2536 : 29)

4.6.1 สถานที่และบุคคลที่ให้บริการเหมาะสม

4.6.2 ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากรที่ใช้ในการบริการเหมาะสม

4.6.3 กระบวนการและกิจกรรมในการให้บริการมีความเหมาะสม

4.6.4 ผลผลิตหรือตัวบริการมีความเหมาะสม

4.6.5 ช่องทางการให้บริการเหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับการเก็บภาษี

1. ความหมายของภาษี

นักวิชาการได้ให้ความหมายของภาษี ไว้ดังนี้

ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล (2542 : 13) กล่าวว่า ความหมายของภาษีอากรอาจจะแบ่งได้ 2 แนวคือ

แนวทางที่หนึ่ง ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้ให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีอากรโดยตรง

แนวทางที่สอง ภาษีอากร คือ เงินหรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่รัฐบาลแต่ไม่รวมถึงการกู้เงินหรือขายสินค้า หรือให้บริการราคาราคาทุนโดย รัฐบาล

นารี นันตติกุล (2545 : 6) ได้ให้ความหมายว่า ภาษีอากร คือ เงินหรือสิ่งซึ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายเป็นกิจการอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาลและได้ให้ความหมายว่า การเรียกเก็บที่จะเรียกว่าภาษีอากรควรมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรกเป็นการบังคับให้จัดเก็บ และประการที่สอง ไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีอากร

ศุภรัตน์ ควตเนกุล (2547 : 21) ได้ให้คำจำกัดความไว้ 2 ประการ ดังนี้ ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชน และนำมาเพื่อใช้ประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี และอีกคำจำกัดความ ภาษีอากร หมายถึงเงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่รัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

สรุปได้ว่า ภาษีอากร หมายถึง เงินที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนและนำมาเพื่อใช้ประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม โดยไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากรหรืออีกแนวหนึ่ง ภาษีอากร หมายถึง เงินหรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่รัฐบาลแต่ไม่รวมถึงการกู้เงินหรือขายสินค้า

2. วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษี

มีผู้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษี ดังนี้

ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล (2542 : 17-19) อธิบายว่า วัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจกรรมของรัฐ อย่างไรก็ตาม การเก็บภาษีนั้นยังมีวัตถุประสงค์เพื่อการอื่นอีก คือ เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อการกระจายรายได้ และทรัพย์สินให้เป็นธรรม หรือเพื่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจก็ได้ คือ

2.1 เป็นการเก็บภาษีเพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนิน

ธุรกิจบางชนิดเพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจโดยรวมได้ เช่น เมื่อรัฐบาลต้องการให้ประชาชนลดปริมาณสินค้าฟุ่มเฟือยหรือสินค้าที่มีผลเสียต่อสุขภาพ หรือศีลธรรมอันดี รัฐบาลก็อาจใช้วิธีเก็บภาษีในอัตราสูงเพื่อให้สินค้านั้นมีราคาแพงประชาชนจะลดการบริโภค
น้อยลง

2.2 การเก็บภาษีเพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม ประชาชนจะมีรายได้และทรัพย์สินแตกต่างกันมากน้อย หรือไม่ควรจะมีความเหลื่อมล้ำในสังคมมาก การที่ประชาชนจะมีรายได้หรือทรัพย์สินแตกต่างกันมากแสดงถึงการกระจายรายได้และทรัพย์สินที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งในลักษณะนี้รัฐบาลต้องใช้ภาษีเข้าช่วย เช่น เก็บภาษีรายได้บุคคลธรรมดาในอัตราก้าวหน้า คนมีรายได้น้อยจะได้เสียภาษีในอัตราก้าวหน้าต่ำ คนมีรายได้มากเสียภาษีในอัตราสูง หรือผู้ใดมีทรัพย์สินมากก็เก็บภาษีจากผู้นั้นในอัตราสูงหรือสินค้าใดเป็นสิ่งฟุ่มเฟือยไม่จำเป็นเก็บภาษีในอัตราสูง เป็นต้น

2.3 การเก็บภาษีเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รัฐบาลมีหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คือ ทำให้การจ้างงานของประเทศอยู่ในอัตราที่สูง รักษาระดับราคาสินค้าทั่วไปให้อยู่ในระดับคงที่ คือ ไม่เคลื่อนไหวขึ้นหรือลงมากจนเกินไป หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ไม่ให้เงินเฟ้อ และเงินฝืด และรักษาดุลการค้าการชำระเงินให้มีเสถียรภาพ เพราะหากขาดดุลการค้ามาก ๆ เงินทุนสำรองระหว่างประเทศจะลดลงและค่าเงินบาทจะอ่อนตัวลง ทำให้เงินบาทและกับเงินตราต่างประเทศได้น้อยลง การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจนี้ รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีเป็นเครื่องมือได้ เช่น หากเกิดภาวะเงินเฟ้อเพราะมีอุปสงค์มากกว่าอุปทาน เนื่องจากประชาชนมีอำนาจซื้อจากรัฐบาลก็อาจลดอุปสงค์รวมได้โดยการเก็บภาษีให้มากขึ้น การเก็บภาษีเป็นการดึงอำนาจซื้อจากประชาชนเข้ามาเก็บไว้ในมือของรัฐบาล เมื่อประชาชนมีรายได้น้อยลงเพราะต้องเสียภาษีสูง ก็จะลดการบริโภคลดทำให้อุปสงค์รวมลดลง เป็นผลให้ลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้

ศุภรัตน์ วัฒนกุล (2547 : 13) ได้กล่าวว่า การเก็บภาษีอากรนอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้ให้พอกับรายจ่าย ของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโต ธุรกิจการคุ้มครองเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน เพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาลด้วย

โดยสรุป การเก็บภาษีมียุทธศาสตร์ที่สำคัญคือ เพื่อให้รัฐมีรายได้ในการนำไปพัฒนาประเทศทุกภาคส่วน นอกจากนั้นการเก็บภาษียังสามารถควบคุมสถานการณ์ทาง

เศรษฐกิจ รวมถึงการควบคุมการบริโภคของประชาชน ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือเพื่อเป็นการกระจายรายได้ไปสู่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ

3. หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี

นักวิชาการได้ให้หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีไว้ (Efficiency criteria) ดังนี้

3.1 หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีไว้ ดังนี้ (Smilk. 1969 : 777 ;

อ้างถึงใน อนันต์ โคตรมันคง. 2552 : 47)

3.1.1 ภาษีที่มีลักษณะที่ดีควรจัดเก็บจากประชาชนทุกคนตามฐานะ เพราะแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และคุ้มครองจากรัฐบาล

3.1.2 ภาษีที่ทุกคนจะต้องเสีย ต้องมีความแน่นอน ไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบ ของภาษีตลอดจนจำนวนที่ต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจน แก่ผู้เสีย ภาษีอากรทุกคน

3.1.3. การเสียภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา และสถานที่ ที่ผู้เสียภาษีสะดวกและจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

3.1.4 ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บ จะต้องให้ความเดือดร้อนในการมาเสียภาษี ของผู้เสียภาษีและการใช้จ่ายของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด

พิทักษ์ ตรุณนิม (2538 : 9) อธิบายว่าเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร ได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากร ไว้ดังนี้

3.2 หลักความเป็นธรรม พิจารณาได้จาก

3.2.1 ความสามารถของผู้เสียภาษี แบ่งออกเป็น

1) ความเป็นธรรมแนวนอน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เท่าเทียมกันควร ได้รับการปฏิบัติและเสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน

2) ความเป็นธรรมแนวตั้ง หมายถึง ผู้ที่มีรายได้ไม่เท่าเทียมกันควรจะ เสียภาษีแตกต่างกัน

3.2.2 ประโยชน์ของผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการ บริโภคสินค้าและบริการที่ผลิต โดยรัฐมาก จะต้องจ่ายภาษีมากกว่าผู้ที่ได้รับผลประโยชน์น้อย

3.2.3 ความเป็นกลาง หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยมิให้เกิดผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบกระเทือนต่อเพียงเล็กน้อย เพื่อกลไกตลาดสามารถทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพภาษีอากรที่ดีควรจะ

เป็นภาษีอากรที่ไม่มีผลต่อต้นทุนและประโยชน์ที่ได้สูงหรือได้ต่ำกว่าความเป็นจริงดังนั้น เป้าหมายหลักของความเป็นกลาง คือ การพยายามลดภาระส่วนเกินของการเก็บภาษี ให้เหลือน้อยที่สุด

3.3 หลักความแน่นอน แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

3.3.1 ความแน่นอนในภาษี หมายถึง รัฐบาลต้องการให้ประชาชนกลุ่มใดรับภาษี ภาษีที่ดี มีประสิทธิภาพจะเป็นภาระภาษีแก่ประชาชนกลุ่มนั้น

3.3.2 ความแน่นอนของหนี้ภาษี ภาษีที่ดีมีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีอากรที่มีความง่ายและความแน่นอนในการประเมินหนี้ภาษีอากร หากผู้เสียภาษีไม่ทราบแน่ชัด ว่าตนจะต้องเสียภาษีเท่าใด เพราะการประเมินภาษีขึ้นอยู่กับอำนาจและดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่เป็นการเปิดช่องให้ทุจริตได้ง่าย

3.3.3 ความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน ภาษีอากรที่ดี มีประสิทธิภาพ ควรจะเป็นภาษีอากรที่สามารถลดเงินได้ของเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.3.4 ความแน่นอนเกี่ยวกับการทำนายรายได้จากภาษีอากร ควรเป็นภาษีอากรที่มีความแน่นอนในรายได้ของรัฐบาลคือ สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่กำหนดไว้

3.4 หลักความประจักษ์แจ้ง ภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพจะเป็นภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีประจักษ์และตระหนักในภาษีอากรที่ตนต้องเสีย

3.5. หลักการประเมินประสิทธิภาพในการบริหาร ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรที่ต้นทุนการบริหารจัดเก็บต่ำไม่ว่าจะเป็นต้นทุนของรัฐบาลหรือเอกชน กล่าวคือ

3.5.1 เป็นภาษีที่เสียทุนในการจัดเก็บต่ำ

3.5.2 ผู้เสียภาษีเสียต้นทุนในการชำระภาษีต่ำ ได้แก่ ค่าเดินทางเพื่อไปชำระภาษีเวลาที่เสียในการรอคอย หรือการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ค่าจ้างนายหน้านักบัญชี และตัวแทน

แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการหลาย ท่านทั้งนักวิชาการไทย และต่างประเทศได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน และน่าสนใจ ดังนี้

ดูห์ย หิรัญโต (2533 : 12) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น ไว้ว่า เป็น การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและ ดำเนินการปกครองกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดองค์การ มีผู้บริหารที่ประชาชนเลือกตั้งทั้งหมด หรือบางส่วน มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความ เหมาะสม จะปราศจาก การควบคุมของรัฐบาลไม่ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐ ทำให้เกิดขึ้น

พรชัย เทพปัญญา และคณะ (2537 : 108) ได้ให้ความหมายว่า การปกครอง ท้องถิ่นว่า หมายถึงอำนาจหน้าที่ที่กำหนด และการบริหารกิจการภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และขนาดของพื้นที่ การปกครองที่ว่านี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศ และ ยังอธิบายไว้เพื่อเพิ่มอีกว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมืองของ หน่วยงานย่อยตามพื้นที่และประชากรของประเทศ

โกวิท พวงงาม (2552 : 13) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อ การบริหารงานอย่างอิสระ รวมถึงอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่ กฎหมายบัญญัติ

ร็อบสัน (Robson. 1953 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐ ได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์การที่จำเป็นปกครองตนเอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

วิท (Wit. 1967 : 14-21) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือ กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือแต่ เพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชน ในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชน เพื่อ ประชาชน

มอนตาญ (Montagu. 1984 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองได้มีการเลือกตั้ง โดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครอง ท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจาก

การควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้เป็นรัฐใหม่อิสระแต่อย่างใด

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของชุมชนที่รัฐบาลให้อำนาจประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการบริหารจัดการกันอย่างอิสระ โดยคนท้องถิ่นเอง ผ่านกระบวนการเลือกตั้งจากประชาชน อย่างไรก็ตามการบริหารงานดังกล่าวยังอยู่ภายใต้การควบคุมโดยรัฐที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของฝ่ายรัฐบาล

2. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ในการปกครองประเทศด้วยวิธีการกระจายอำนาจการปกครอง โดยที่รัฐบาลกลางโอนอำนาจหรือตัดอำนาจการปกครองบางส่วนและบางลักษณะไปให้ท้องถิ่นดำเนินการอย่างมีอิสระไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบริหารของรัฐบาลกลางเป็นเพราะรัฐบาลกลางได้กำหนดขอบเขต การบริหารอย่างอิสระให้แก่ท้องถิ่น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่น มีรากฐานมาจากการกระจายอำนาจการปกครอง

การปกครองท้องถิ่นมีแนวความคิดที่ว่า “รัฐเท่านั้นเป็นผู้ก่อตั้งการปกครองท้องถิ่น” (Local Government is a Creature of the State) ฉะนั้น การที่จะให้ท้องถิ่นใดมีอำนาจอิสระโดยสิ้นเชิงจากรัฐหรือรัฐบาลกลางย่อมเป็นไปได้ เพราะจะก่อให้เกิดรัฐซ้อนรัฐขึ้น ตามความเป็นจริงนั้น ท้องถิ่นจะมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเองภายใต้การกำหนดของรัฐ ทั้งนี้ เพราะรัฐเท่านั้นที่มีอำนาจสูงสุด หรือมีอำนาจอธิปไตยภายในประเทศส่วนท้องถิ่นนั้นจะมีอำนาจอิสระแต่ต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตการควบคุมหรือการมอบหมายอำนาจจากรัฐเท่านั้น ดังนั้น รัฐหรือตัวแทนของรัฐจะต้องควบคุมดูแลการเป็นอิสระของท้องถิ่นอยู่ตลอดไป (ประหยัด หงษ์ทองคำ, 2537: 42)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2541 : 35) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้เรียนรู้ ฝึกปฏิบัติหรือเข้าใจถึงการบริหาร หรือการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยการเรียนรู้จากของจริง ปฏิบัติจริง (Learning by doing) และการบริหารตามหลักประชาธิปไตย (School of - democracy)

ประการที่สอง เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางให้แก่ประชาชน ในท้องถิ่นอันมีลักษณะของการกระจายอำนาจการบริหาร และมอบการบริหารให้แก่ ประชาชนท้องถิ่นโดยตรง (Decentralization)

ประการสุดท้าย เพื่อให้หน่วยการบริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นตัวแทน ของรัฐบาลในส่วนกลางเพื่อไปปฏิบัติงานด้านการบริหาร และการจัดการบริการสาธารณะ บางส่วนเพื่อประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่น โดยการปฏิบัติงานดังกล่าวด้วยตนเอง (Local self government)

ประธาน คณะทศศึกษากร (2540 : 10) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์สำคัญของ การปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

2.1 เพื่อให้มีรูปแบบการปกครองที่แตกต่างกันเป็นไปไปตามความเจริญ จำนวนประชากรและขนาดพื้นที่ของแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้เพราะลักษณะท้องถิ่น ภายในประเทศมีความแตกต่างกัน

2.2 เพื่อให้ประชาชนสามารถเลือกผู้ทำหน้าที่ในการบริหาร โดยผ่าน กระบวนการเลือกตั้ง การเลือกตั้งอาจจะเป็นการเลือกตั้งทั้งหมด คือ เลือกตั้งทั้งฝ่ายสภา ท้องถิ่นและฝ่ายบริหารหรือจะเป็นการเลือกตั้งเพียงบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ เพราะมีความเชื่อว่าการเลือกตั้งเป็นวิถีทางที่ดีที่สุดที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

2.3 เพื่อให้มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการบริหารงาน คือ มีอำนาจใน การดำเนินการที่ได้รับมอบหมายได้เองโดยมีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเองและไม่ ต้องการรอคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใด แต่อำนาจอิสระนี้จะมีมากจนเกินไปอย่างสิ้นเชิง จากรัฐไม่ได้จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

2.4 เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรของท้องถิ่นเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับ กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ สามารถรับรองในการให้บริการสาธารณะได้โดยไม่หยุดชะงัก เพราะผู้บริหารเป็นคนท้องถิ่น มีความเข้าใจความต้องการของท้องถิ่นเป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น เพื่อแบ่ง เบาภาระของรัฐบาลกลาง เพื่อให้มีรูปแบบที่เหมาะสมกับท้องถิ่น มีอิสระในการปกครอง ตนเอง โดยมีงบประมาณเป็นของตนเองและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง และเพื่อเป็นการฝึก การปกครองตนเองในระบบประชาธิปไตย แต่รัฐอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลกลาง เท่าที่จำเป็นและต้องอยู่ในกรอบของกฎหมายรัฐธรรมนูญ แต่อย่างไรก็ตามหากท้องถิ่นใดยัง อ่อนแอในด้านใด รัฐบาลกลางก็ยังคงต้องให้ การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือ

3. ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการได้อธิบายถึงลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

3.1 ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ดังนี้ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2547 : 4-5)

3.1 เป็นนิติบุคคล คือมีการจัดตั้งขึ้น โดยวิธีทางกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย สามารถออกกฎหมายและข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น

3.2 มีการเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหาร คือคณะผู้ทำหน้าที่บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยผ่านการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

3.3 มีอิสระในการปกครองตนเอง คือ สามารถที่จะใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่จำเป็นต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ภายใต้สายบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

3.4 มีงบประมาณของตนเอง คือมีอำนาจจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดอำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะเห็นการบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

3.5 มีการควบคุมของรัฐบาลกลาง คือเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นมาแล้วก็ยังอยู่ภายใต้การดูแลของรัฐบาลกลาง เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชน โดยส่วนรวม การมีอิสระในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมิได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่ แต่หมายถึงอิสระในการดำเนินงานเท่านั้น มิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอุปไปโดยไป รัฐจึงสงวนอำนาจในการดูแลและควบคุมอยู่

3.2 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นที่เห็นได้ชัดเจน 4 ประการ ดังนี้ (ลิขิต วีรเวทิน, 2542 : 32)

3.2.1 มีความเป็นอิสระ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลในส่วนกลาง น้อยมาก พนักงานท้องถิ่นย่อมอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นเอง พร้อมทั้งได้รับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นด้วย

3.2.2 องค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นเป็นนิติบุคคล เป็นเอกเทศตั้งขึ้น

โดยกฎหมายแยกจากส่วนกลาง มีขอบเขตการบริหารงานที่แน่นอนและมีคณะผู้บริหารที่เลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น

3.2.3 มีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษี และการหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมไปถึงการจัดทำงบประมาณเอง

3.2.4 มีอำนาจอิสระในการวางนโยบายและมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลางก่อน ถ้าหากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีแต่เพียงอำนาจหน้าที่ในการเสนอข้อแนะนำหรือให้คำปรึกษาโดยไม่มีอำนาจในการปฏิบัติด้วยแล้วก็ไม่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

3.3 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ 3 ประการ ดังนี้

(นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. 2547 : 22)

3.3.1 เป็นองค์กรนิติบุคคล (Legal Person) โดยแยกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีงบประมาณ ทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง สามารถจัดทำกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายได้เอง เหตุที่ให้องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลก็เพราะจะทำให้ท้องถิ่นได้เป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระในการทำนิติกรรมสัญญาผูกมัดต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องอาศัยองค์การของรัฐ

3.3.2 มีการเลือกตั้ง (Election) กล่าวคือ การเลือกตั้งนี้อาจจะเป็น การเลือกตั้งทั้งหมด คือเลือกตั้งทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหาร หรือจะมีการเลือกตั้งแต่เพียงบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้เพราะมีความเชื่อว่าการเลือกตั้งเป็นวิธีทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

3.3.3 มีอำนาจอิสระ (Autonomy) คือมีอำนาจในการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายได้เอง โดยมีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง และไม่ต้องรอรับคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใด แต่อำนาจอิสระนี้มีมากจนเกินไปอย่างสิ้นเชิงจากรัฐไม่ได้ จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

สรุปได้ว่า ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น คือ องค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นเป็นนิติบุคคล ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งมีความเป็นอิสระอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาลกลางเท่าที่จำเป็น พนักงานท้องถิ่นย่อมอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของการบริหารงานส่วนบุคคลของท้องถิ่น ด้านการคลังมีความเป็นอิสระ ทั้งการจัดเก็บภาษี การหารายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมไปถึงการจัดทำงบประมาณเอง มีอิสระใน

การวางนโยบาย และมีการบริหารงานของตนเองไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหาร
ส่วนกลาง

องค์การบริหารส่วนตำบล

1. การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจากสภาตำบลซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13
ธันวาคม พ.ศ. 2515 ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้
อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภา
ตำบลและการบริหารงานของสภาตำบล ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชน
ได้มากขึ้น รวมทั้งการยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดให้เป็นองค์การ
บริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่น

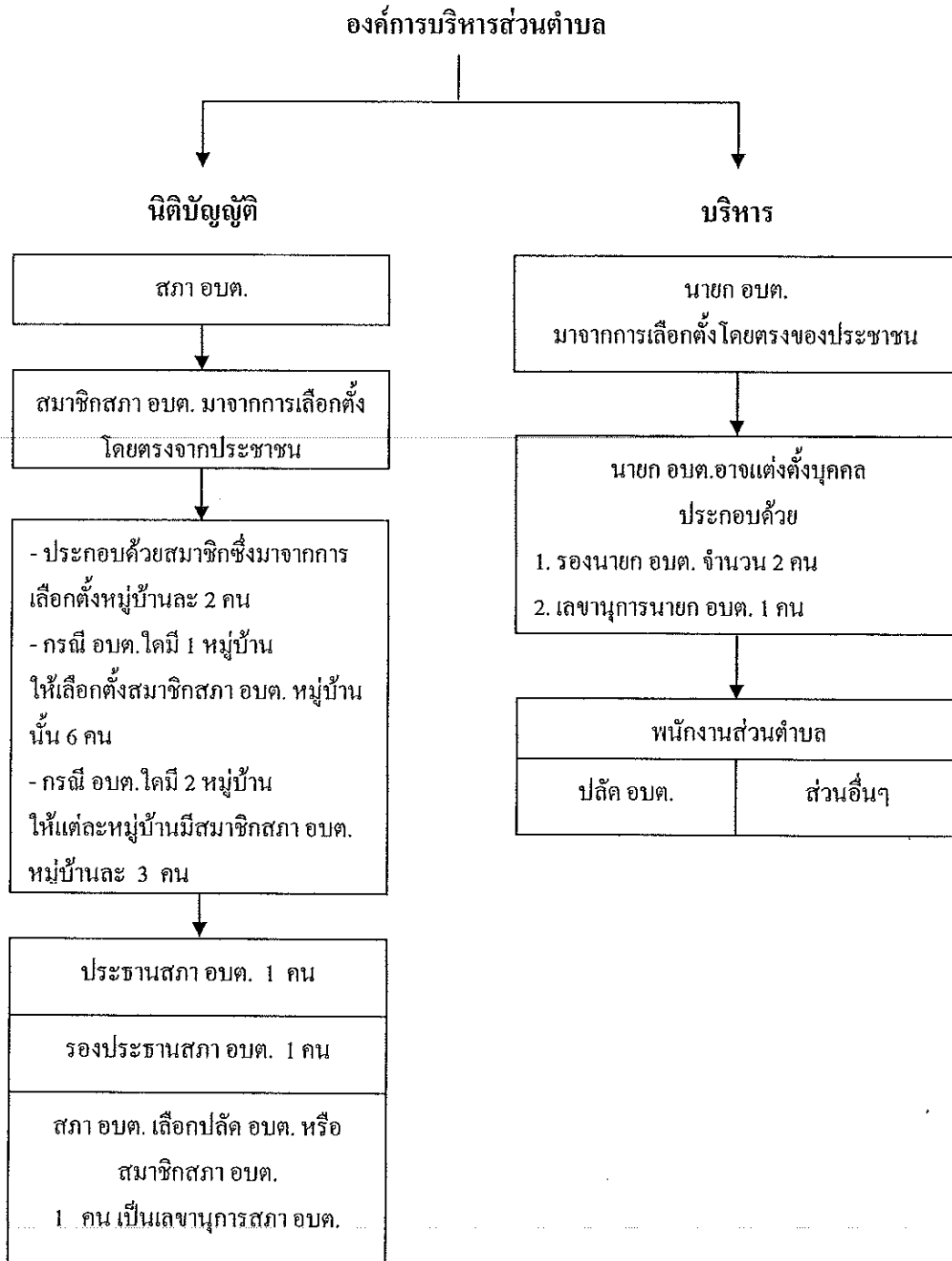
ต่อมาเกิดกระแสสนับสนุนสารปกครองท้องถิ่น และนำมาซึ่งการเรียกร้อง
ให้รัฐบาลพิจารณาการกระจายอำนาจการปกครองตนเองไปสู่ท้องถิ่นระดับตำบล จึงได้มีการ
ประกาศใช้ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผล
บังคับใช้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 และต่อมาได้ประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล
จำนวน 617 แห่ง และให้มีการเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ครั้งแรกเมื่อวันที่
21 พฤษภาคม 2538 ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งหมด ต่อมาเมื่อวันที่ 19 ม.ค. 2539
กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล เพิ่มขึ้นอีก 2,143 แห่ง เป็น
การเพิ่ม แบบก้าวกระโดด และในปี 2541 เพิ่มขึ้นอีก 6,000 แห่ง และระบุให้เป็นราชการ
บริหารส่วนท้องถิ่นจนถึง พ.ศ. 2547 จำนวนองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เพิ่มขึ้นตาม
การพัฒนาท้องถิ่น คือ มีจำนวนทั้งสิ้น 6,744 แห่ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ
บริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ได้มีบทบัญญัติที่กำหนดเกี่ยวกับการจัดตั้งองค์การ
บริหารส่วนตำบล ดังนี้ (กรมการปกครอง. 2547 : 19 - 20)

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบล
ที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วน
ท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขต
ตำบลนั้น

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึง 2,000 คน เป็นเหตุให้ไม่สามารถบริหารงานพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพได้ ให้กระทรวงมหาดไทย ประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน หรือให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้นต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเพิ่มเติมให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาเป็นเวลาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ทั้งนี้เพื่อให้มีความสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

2. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

3. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

3.1 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้าน
เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)

3.2 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ดังนี้ (มาตรา 67)

3.2.1 จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

3.2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ
รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3.2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

3.2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

3.2.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม

3.2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรม

อันดีของท้องถิ่น

3.2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ
หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3.3 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ดังนี้ (มาตรา 68)

3.3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร

3.3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๆ

3.3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

3.3.4 ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ

และสวนสาธารณะ

3.3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์

3.3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

3.3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

3.3.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน

3.3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้ามเรือ

3.3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

3.3.12 การท่องเที่ยว

3.3.13 การผังเมือง

3.4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามข้อที่ 3.1 ข้อที่ 3.2 และข้อที่ 3.3 ข้างต้นนั้น ไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

3.5 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล (มาตรา 70)

3.6 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อใช้บังคับตำบลได้ เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บ และกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิได้กำหนดโทษปรับเกิน 500 บาท (มาตรา 71)

3.7 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือการปฏิบัติการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72)

3.8 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจกรรมร่วมกันได้ (มาตรา 73)

4. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

4.1 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการ
สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (มาตรา 16)

- 4.1.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 4.1.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 4.1.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4.1.4 การสาธารณสุข
- 4.1.5 การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 4.1.6 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 4.1.7 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 4.1.8 การจัดการศึกษา
- 4.1.9 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา
และผู้ด้อยโอกาส
- 4.1.10 การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ
วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 4.1.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 4.1.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 4.1.14 การส่งเสริมการกีฬา
- 4.1.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิของ
ประชาชน
- 4.1.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
- 4.1.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ
บ้านเมือง
- 4.1.18 การขจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 4.1.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 4.1.20 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 4.1.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 4.1.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

4.1.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ
การอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณะอื่น ๆ

4.1.24 การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.1.25 การผังเมือง

4.1.26 การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

4.1.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ

4.1.28 การควบคุมอาคาร

4.1.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

4.1.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและการสนับสนุน
การป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.1.31 กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่
คณะกรรมการประกาศกำหนด

4.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามข้อ 4.1 จะมีผลอย่าง
สมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจ
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลใช้บังคับแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก ประกอบด้วย
รายละเอียด ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก. 2553 : 11-15)

1. สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก ตั้งอยู่ที่ทิศตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัด
ร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ที่บ้านชี้เหล็ก หมู่ที่ 1 ตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีเนื้อที่
โดยประมาณ 32,336 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 20,210 ไร่

2. อาณาเขต

- ทิศเหนือ มีพื้นที่ติดเขต ต.ฝาง อ.เกษตรวิสัย จ.ร้อยเอ็ด
- ทิศตะวันออกมีพื้นที่ติดเขต ต.น้ำอ้อม อ.เกษตรวิสัย จ.ร้อยเอ็ด
- ทิศตะวันตกมีพื้นที่ติดเขตตำบลโนนสวรรค์ อ.ปทุมรัตน์ จ.ร้อยเอ็ด

และตำบลโพนสูง อ. ปทุมรัตต์ จ. ร้อยเอ็ด

- ทิศใต้มีพื้นที่ติดเขต ต. กำแพง อ. เกษตรวิสัย จ. ร้อยเอ็ด

3. ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลชีเหล็ก ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบ และทุ่งนา มีแหล่งน้ำที่มีอยู่ตามหมู่บ้าน คลองธรรมชาติและที่สร้างขึ้นใหม่ ทางตอนบนของตำบลชีเหล็ก มีลำน้ำเสียวไหลผ่าน และทางตอนล่างของตำบลชีเหล็ก มีลำน้ำเตาไหลผ่าน

4. จำนวนประชากรและครัวเรือน

4.1 บ้านชีเหล็ก หมู่ที่ 1 ชาย 398 คน หญิง 376 คน ครัวเรือน 178

4.2 บ้านส้มโองน้อย หมู่ที่ 2 ชาย 133 คน หญิง 141 คน ครัวเรือน 59

4.3 บ้านพิลา หมู่ที่ 3 ชาย 205 คน หญิง 201 คน ครัวเรือน 87

4.4 บ้านชีเหล็ก หมู่ที่ 4 ชาย 254 คน หญิง 259 คน ครัวเรือน 132

4.5 บ้านโพนทอง หมู่ที่ 5 ชาย 443 คน หญิง 415 คน ครัวเรือน 202

4.6 บ้านขามป้อม หมู่ที่ 6 ชาย 412 คน หญิง 369 คน ครัวเรือน 180

4.7 บ้านนาแค หมู่ที่ 7 ชาย 261 คน หญิง 270 คน ครัวเรือน 122

4.8 บ้านโนนหนามแท่ง หมู่ที่ 8 ชาย 265 คน หญิง 307 คน ครัวเรือน 140

รวม 8 หมู่บ้าน ชาย 2,355 คน หญิง 2,340 คน รวม 4,695 คน 1,100 ครัวเรือน

5. สภาพทางเศรษฐกิจ

5.1 อาชีพ

5.1.1 ประชากรตำบลชีเหล็กส่วนใหญ่มีอาชีพทางการเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา การทำไร่ และการเลี้ยงสัตว์

5.1.2 อาชีพรองและอาชีพเสริม ได้แก่ การทอดผ้าไหม การเพาะเห็ด

5.2 หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

5.2.1 ร้านค้า 32 แห่ง

5.2.2 โรงสีข้าว 30 แห่ง

5.2.3 ร้านซ่อม 4 แห่ง

5.2.4 โรงรับซื้อของเก่า 1 แห่ง

5.2.4 ร้านเสริมสวย 2 แห่ง

6. สภาพทางสังคม

6.1 การศึกษา

6.1.1 ศูนย์พัฒนาเด็ก ก่อนวัยเรียน จำนวน 3 แห่ง คือ

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านส้มโองน้อย
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนทอง
- 3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านขามป้อม
- 4) โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง
- 5) โรงเรียนบ้านจี้เหล็ก
- 6) โรงเรียนบ้านขามป้อม
- 7) โรงเรียนบ้านพิลา
- 8) โรงเรียนโพนทอง
- 9) โรงเรียนบ้านนาแค

6.2 สถาบันและองค์การทางศาสนา

- 6.2.1 วัด/สำนักสงฆ์ 5 แห่ง
- 6.2.2 วัดบ้านจี้เหล็ก
- 6.2.3 วัดบ้านพิลา
- 6.2.4 วัดบ้านขามป้อม
- 6.2.4 วัดบ้านนาแค
- 6.2.5 วัดบ้านโพนทอง

6.3 สาธารณสุข

- 6.3.1 สถานีอนามัยตำบลจี้เหล็ก 1 แห่ง
- 6.3.2 อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 %

6.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- 6.4.1 ประชาชนในแต่ละหมู่บ้านช่วยกันสอดส่องดูแลภายในหมู่บ้านของตนเอง
- 6.4.2 กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน อปพร.

7. การบริการพื้นฐาน

7.1 การคมนาคม

- 7.1.1 ถนนลาดยาง ระยะทาง 6,042 เมตร

7.1.2 ถนน คสล. ระยะทาง 9,446 เมตร

7.1.3 ถนนลูกรัง ระยะทาง 44,930 เมตร

7.1.4 ถนนดิน ระยะทาง 52,098 เมตร

7.2 การไฟฟ้า

7.2.1 ประชาชนตำบลขี้เหล็กร้อยละ 99 มีไฟฟ้าใช้

8. จุดเด่นของพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก มีศักยภาพในการที่จะได้รับการพัฒนาและมีโอกาสในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านการเมืองและการบริหาร ด้านทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การผลิตเส้นไหมเพื่อทอผ้าไหม พื้นที่ทำนาเพื่อผลิตข้าวหอมมะลิ

9. ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น โครงสร้างของการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

9.1 จำนวนบุคลากร 49 คน ประกอบด้วย

9.1.1 ตำแหน่งในสำนักงานปลัด 10 คน

9.1.2 ตำแหน่งในส่วนการคลัง 6 คน

9.1.3 ตำแหน่งในส่วนโยธา 3 คน

9.1.4 ลูกจ้างประจำ 1 คน

9.1.5 ลูกจ้างทั่วไป 9 คน

9.1.6 สมาชิกสภา อบต. 16 คน

9.1.7 คณะผู้บริหาร 4 คน

9.2 ระดับการศึกษาของบุคลากร 49 คน

9.2.1 ประถมศึกษา - คน

9.2.2 มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา 30 คน

9.2.3 ปริญญาตรี 19 คน

9.2.4 สูงกว่าปริญญาตรี - คน

กฎหมายที่ให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล มีรายได้ ตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 จำนวน 20 รายการ ดังนี้

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
2. ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
3. ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
4. ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรร ในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับ การจัดสรรตามมาตรา 24(3) และมาตรา 25(6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่จัดเก็บได้ หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ
5. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นใน อัตราซึ่งเมื่อรวมกับมาตรา 24(4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตาม ประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของสรรพากรที่จะจัดเก็บ
6. ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมาย ว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกิด ร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตาม กฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จัดเก็บ
7. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วย ล้อเลื่อน
8. ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
9. ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
10. อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมาย ว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
11. อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น
12. ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐใน อัตราร้อยละสิบแล้วดังต่อไปนี้

12.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตาม
 ประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้
 ภายในเขต

12.2 องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่น ที่อยู่ภายในเขตจังหวัดที่มี
 พื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงิน
 ค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

12.3 องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับ
 การจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

13. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากการหักส่ง
 เป็นรายได้ของรัฐ ในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว ดังต่อไปนี้

13.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตาม
 สัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บ
 ได้ภายในเขต

13.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตาม
 สัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้
 ภายในเขต

13.3 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับ
 การจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

14. ค่าธรรมเนียมการจัดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มี
 ทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

15. ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไป
 ตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

16. ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมขึ้นในอัตรา
 ไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

16.1 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

16.2 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

17. ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่
 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขต
 ท้องถิ่น นั้นๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ในกรณีกฎหมาย

กำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ให้นำรายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด

18. ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

19. ค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ที่ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

20. รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อพิจารณาถึงที่มาของรายได้ท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สามารถจัดกลุ่มของเงินรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ค่าปรับ ได้เป็นกลุ่ม 4 กลุ่ม ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2544 : 13)

กลุ่มที่ 1 ภาษีอากรที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ อากรรังนกอีแอ่น ในส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด กฎหมายยังให้มีอำนาจจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่เก็บจากสถานที่ค้าปลีก น้ำมันและยาสูบ ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่เก็บจากผู้เข้าพักโรงแรม

กลุ่มที่ 2 รายได้ที่ไม่ใช่ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน เป็นต้น

กลุ่มที่ 3 ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดสรรให้หรือแบ่งให้ท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บเพิ่มขึ้น 1 ใน 9 ของประมวลรัษฎากรตามกฎหมายท้องถิ่น ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ภาษีการพนัน ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

กลุ่มที่ 4 ภาษีและค่าธรรมเนียมใหม่ ได้แก่ ภาษีเพื่อการศึกษา ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าใช้น้ำบาดาล ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากการใช้หรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

นอกเหนือจากรายได้ประเภทต่างๆ ดังกล่าวแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสามารถมีรายได้จากแหล่งต่างๆ ได้อีก 14 ประการ ตามมาตรา 28 ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 เช่น รายได้จากทรัพย์สิน รายได้จากสาธารณูปโภคการพาณิชย์ ค่าบริการ เงินอุดหนุน เงินกู้ เงินช่วยเหลือ รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดินหรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งแสวงหากำไรในเขตท้องถิ่น เป็นต้น

กฎระเบียบเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่

กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง (2545 : 34 - 39 ; อ้างถึงใน อนันต์ โศตรมภ์คง. 2552 : 43) ได้จัดทำประมวลกฎหมายรายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแยกเป็นภาษีต่างๆ ดังนี้

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

1.1 ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี โดยทั่วไปได้แก่ “เจ้าของทรัพย์สิน” แยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

1.1.1 หากเจ้าของทรัพย์สิน อันได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น และที่ดินเป็นเจ้าของเดียวกัน เจ้าของทรัพย์สินนั้นก็เป็นผู้มีหน้าที่ชำระภาษี

1.1.2 ถ้าที่ดิน และ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น เป็นคนละเจ้าของ กฎหมายกำหนดให้เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ต้องเป็นผู้ชำระภาษี

ฐานของภาษี คือ โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง ดังนั้น ในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน จึงอาจแบ่งทรัพย์สินออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ทรัพย์สินที่ต้องชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน

อัตราการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ให้จัดเก็บจากรายปีของทรัพย์สินนั้น ในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

ค่ารายปี หมายถึง จำนวนเงินที่ทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่งๆ ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นให้เช่า ให้ถือว่าค่าเช่านั้นคือค่ารายปี

ในกรณีมีเหตุอันสมควร ที่ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าค่าเช่านั้นมีใช้จำนวนเงินที่สมควรที่จะให้เช่าได้ หรือกรณีที่หากค่าเช่าไม่ได้ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีได้ตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด

การประเมินค่ารายปี เพื่อจัดเก็บภาษีให้นำค่ารายปีที่ล่วงมาแล้วเป็นฐานรากในการคำนวณค่าภาษีซึ่งจะต้องชำระในปีต่อมา

ระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน ตั้งแต่ เดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ ของทุกปี และชำระภาษีภายใน 30 วันหลังจากที่ได้รับใบแจ้งให้ไปชำระภาษี (กรด.8)

1.2 ขั้นตอนการชำระภาษี

1.2.1 เจ้าของทรัพย์สินมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี แต่ถ้าในปีล่วงมาแล้วมีเหตุจำเป็นอันเกิดจากสาธารณภัย หรือเหตุพ้นวิสัยที่จะป้องกันได้โดยทั่วไป ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเลื่อนกำหนดเวลาออกไปได้ตามที่เห็นสมควร

1.2.2 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ตรวจพิจารณาแบบแสดงรายการทรัพย์สิน และถ้าเห็นจำเป็นมีอำนาจสั่งให้ผู้รับประเมินแสดงรายการเพิ่มเติมให้ละเอียดยิ่งขึ้น หรือเข้าไปตรวจทรัพย์สินได้ด้วยตนเอง

1.2.3 เมื่อได้ไต่สวน ตรวจตราแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะกำหนด ประเภทของทรัพย์สินค่ารายปีของทรัพย์สิน ค่าภาษีที่จะต้องชำระ และแจ้งรายการต่าง ๆ ไปยังพนักงานเก็บภาษี ให้พนักงานเก็บภาษีแจ้งรายการประเมินไปให้ผู้รับประเมินทราบโดยไม่ชักช้า

1.2.4 เมื่อผู้รับประเมินได้รับการแจ้งประเมินแล้ว ต้องไปชำระภาษีต่อพนักงานเก็บภาษีภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับการประเมิน การชำระภาษีอาจชำระ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล หรือชำระ โดยการส่งธนาคัติ ตัวแลกเงินของธนาคาร หรือเช็คที่ธนาคารรับรองทางไปรษณีย์ลงทะเบียนหรือชำระผ่านธนาคารก็ได้

1.2.5 ถ้าผู้มีหน้าที่ชำระภาษีภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ถือเป็นค่าภาษีค้างชำระต้องเสียเงินเพิ่มตามที่กฎหมายกำหนด

1.2.6 การร้องขอให้พิจารณาประเมินใหม่ การร้องขอให้ยกเว้น ขอให้ปลอดภาษีหรือขอลดภาษี (การอุทธรณ์) ต่อคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ใช้แบบพิมพ์ ภ.ร.ด. 9 ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการแจ้ง ตามมาตรา 24 ในองค์การ

บริหารส่วนตำบลรับรองคำร้องทุกข์แล้วต้องลงทะเบียนรับ และเสนอผู้มีหน้าที่ตามลำดับ จนถึงคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่ชักช้า หากไม่ยื่นภายใน กำหนดเวลาต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับการประเมินทราบว่ามีคดีที่จะให้พิจารณา ทบทวนใหม่

1.2.7 ถ้าผู้ค้างชำระค่าภาษีไม่ชำระภาษีและเงินเพิ่มภายใน 4 เดือน ให้มีการบังคับคดีเป็น 2 แนวทาง คือ แนวทางที่หนึ่งดำเนินการทางศาล และแนวทางที่สองให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึด อาศัย หรือขายทอดตลาดทรัพย์สิน ให้ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง โดยอนุโลม

2. ภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้าย ได้แก่ เจ้าของป้าย แต่ในกรณีที่หาตัวผู้ชำระภาษีป้าย ไม่ได้ ให้ผู้ครอบครองป้ายเป็นผู้ชำระภาษีป้าย

ฐานภาษี เรียกเก็บจากป้ายตามขนาดและชนิดของป้าย โดยมีหลักสำคัญในการพิจารณา

2.1 ป้ายที่ต้องชำระภาษี ต้องมีลักษณะ ดังนี้

2.1.1 เป็นป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมาย

2.1.2 มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้

2.1.3 ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นใด

2.2 ป้ายที่ไม่ต้องชำระภาษี มีดังนี้

2.2.1 ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงแรมหรือที่พัก เพื่อโฆษณาโรงแรมหรือที่พัก

2.2.2 ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้า หรือสิ่งห่อหุ้มหรือบรรจุสินค้า

2.2.3 ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว

2.2.4 ป้ายที่แสดงไว้ที่คน สัตว์

2.2.5 ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ แต่มีพื้นที่เกินที่กฎกระทรวงกำหนด

2.2.6 ป้ายของราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2.2.7 ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การ

ของรัฐและหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ

2.2.8 ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคาร

อาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และบริษัทเงินทุน

อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

2.2.9 ป้ายของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่แสดง

ณ บริเวณของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้น ๆ

2.2.10 ป้ายของผู้ประกอบการเกษตรซึ่งค้าผลผลิตอันเกิดจาก

การเกษตรของตน

2.2.11 ป้ายของวัด หรือผู้ดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์การศาสนาหรือ

การกุศล

2.2.12 ป้ายของสมาคมหรือมูลนิธิ

2.2.13 ป้ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.3 การหาพื้นที่ของป้ายเพื่อคำนวณภาษี

2.3.1. ป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ คือ ป้ายซึ่งมีขนาด ลักษณะและพื้นที่ที่สามารถมองเห็นได้ มีการกำหนดไว้เป็นแผ่น ให้คำนวณพื้นที่เป็นตารางเซนติเมตร โดยให้เอาส่วนที่กว้างที่สุด คูณด้วยส่วนที่ยาวที่สุด

2.3.2. ป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ คือ ป้ายที่แสดงข้อความ ชื่อ ยี่ห้อ โดยไม่มีขอบเขต เช่น ป้ายที่เขียนที่กำแพง ผนังอาคาร ให้คำนวณพื้นที่เป็นตารางเซนติเมตร โดยให้วัดจากตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตสำหรับกำหนดความกว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วจึงเอาส่วนที่กว้างที่สุดคูณด้วยส่วนที่ยาวที่สุด

2.4 อัตราค่าภาษีป้าย มีอัตราค่าภาษี อยู่ 3 ประเภท

ประเภทที่ 1 ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน อัตรา 3 บาท ต่อ 500 ตาราง

เซนติเมตร

ประเภทที่ 2 ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ หรือ

เครื่องหมาย อัตรา 20 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

ประเภทที่ 3 ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย และป้ายที่อักษรไทยบางส่วนหรือ

ทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ อัตรา 40 บาท ต่อ ตารางเซนติเมตร

ป้ายตามประเภท 1 – 3 เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว ถ้ามีอัตราที่ต้องชำระ
ภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้ชำระภาษีป้ายละ 200 บาท

2.5 ระยะเวลาการชำระภาษีป้าย

2.5.1 ตั้งแต่เดือน มกราคม – เดือนมีนาคม ของทุกปี

2.5.2 ติดตั้งป้ายใหม่ หลังเดือนมีนาคม หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่
ป้าย ข้อความป้าย ทำให้ต้องชำระภาษีเพิ่ม ให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ภายใน 15 วัน
นับแต่วันที่ติดตั้งป้ายหรือเปลี่ยนแปลงพื้นที่ หรือข้อความป้าย

2.5.3 กรณี โอนป้าย ผู้รับ โอนจะต้องแจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน
30 วัน

3. ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจากการถือครอง และการทำประโยชน์ใน
ที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่มีลักษณะเป็นภาษีทรัพย์สินประเภทหนึ่ง โดยเรียกจากเจ้าของที่ดิน

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ เจ้าของที่ดิน ซึ่งหมายถึงบุคคลธรรมดา
หรือนิติบุคคล โดยอาจมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของ
เอกชน ถ้าบุคคลหลายคนเป็นเจ้าของร่วมกัน ให้บุคคลเหล่านั้นมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันใน
การชำระภาษี

ฐานภาษีบำรุงท้องที่ ใช้ราคากลางของที่ดิน ตามที่คณะกรรมการตีราคากลาง
ที่ดินซึ่งกำหนดขึ้นทุกๆ 4 ปี ปัจจุบันใช้ราคากลางของปี พ.ศ. 2521 ถึง พ.ศ. 2524

ที่ดินที่ไม่ต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินเป็นที่ตั้งของพระราชวัง ที่ดิน
สาธารณะ ที่ดินส่วนราชการท้องถื่น ที่ดินเพื่อการพยาบาล การศึกษา ที่ดินใช้ศาสนกิจ
สุสานที่มีได้รับประโยชน์ตอบแทน ที่การรถไฟ การประปา การไฟฟ้า ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง
กับ โรงเรือนที่ต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฯลฯ

ระยะเวลาการชำระภาษี ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนเมษายน ของทุกปี

การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีขั้นตอนดังนี้

3.1 แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง
พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้รับเงิน และพนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน

3.2 ระยะเวลาชำระภาษี เจ้าของที่ดิน ผู้มีหน้าที่ต้องชำระภาษีต่อพนักงาน
เจ้าหน้าที่ “ผู้รับเงิน” ภายในเดือนเมษายน ของทุกปี

3.3 พนักงานเจ้าหน้าที่ “ผู้รับเงิน” ตรวจสอบความถูกต้อง จากทะเบียนที่ดิน เพื่อจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และประกาศองค์การบริหารส่วนตำบล แจ้งการประเมินเพื่อชำระ ภาษีบำรุงท้องที่และจำนวนเงินที่ต้องชำระภาษี แล้วลงลายมือชื่อในฐานะผู้รับเงินใน ใบเสร็จรับเงิน

3.4 พนักงานเจ้าหน้าที่ “ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน” ตรวจสอบความถูกต้องเช่นเดียวกับข้อ 3 แล้วลงลายมือชื่อในฐานะ “ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อใน ใบเสร็จรับเงิน” มอบใบเสร็จรับเงินให้กับผู้ชำระภาษี และมอบสำเนาใบเสร็จรับเงินให้แก่ เจ้าพนักงานบัญชี

3.5 เจ้าพนักงานประเมิน จัดทำสรุปการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในทะเบียน ที่ดินเพื่อจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ตรวจสอบความถูกต้องแล้วลงลายมือชื่อ โดยตรวจจำนวน ที่ดิน กรณีลักษณะการใช้ประโยชน์ของที่ดิน กรณีที่ดินไม่ต้องชำระภาษี จำนวนที่ดินที่ต้อง ชำระภาษีการลงลายมือชื่อภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 84) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคาร สถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจ ระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับ รายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เชษฐชัย จัตูชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภค สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

วิชชัย กว้างสวาสดี (2547: 76) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลกุดสิม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินและด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพสูง ส่วนความคิดเห็นด้านลักษณะของกฎหมายโรงเรือนและที่ดิน ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดินและโครงสร้างภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลางประชาชนผู้เสียภาษีเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินโดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในด้านความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เจษฎา ชะอุ่มพันธ์ (2548 : 69-70) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

1. ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ต่อปีตั้งแต่ 20,000 – 50,000 บาท รองลงมารายได้ต่อปีไม่เกิน 20,000 บาท

2. ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับปานกลางและมีความคิดเห็นในระดับมากอีก 2 ด้าน คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านระเบียบ/กฎหมายเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่

มีชัย แพงมาพรหม (2550 : 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเขวาสันรินทร์ อำเภอเขวาสันรินทร์ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนัก

ทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ และด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

ศุภามาลย์ หอมดวง (2550 : 69 - 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจำนวนเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 82) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังคม จังหวัดหนองคายผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ ที่มีระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน
โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บ
ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ที่มีสถานภาพ
ผู้เสียภาษีแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มังกร ฐระพันธ์ (2551 : 72-73) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัย
พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ
จำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลา
ในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และ
ระดับการศึกษาพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลอาจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ผู้มารับบริการจากหน่วยงาน
ของรัฐหลายองค์กร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ปานกลาง แม้ว่าบางส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะ
ที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่มีทั้งแตกต่างกัน และไม่แตกต่างกัน