

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี  
โรงเรียนและที่ดินเทศบาล ตำบลเวียงนาง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม  
ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการดำเนินการศึกษา  
ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานคุณภาพบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
4. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีโรงเรียนและที่ดิน
5. แนวคิดเกี่ยวกับภาษีอากร
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
7. ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลเวียงนาง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดการศึกษา

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### 1 ความหมายของความคิดเห็น

“ความคิดเห็น” เป็นคำที่ยังมีการให้ความหมายที่แตกต่างกันตามมุมมองและ  
ขอบเขต ความหมายของคน ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างบางท่านมา เพื่อทำความเข้าใจใน  
ความหมายของคำว่า “ความคิดเห็น” ดังนี้

จาร์อง เงินดี (2540 : 12) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า  
เป็นความรู้สึกของบุคคลมีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติความคิดเห็นนั้น  
อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงของทัศนคติได้ สังเกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่าง  
ไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเข้าตัวจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

จิรายุ ทรัพย์สิน (2540 : 16) ได้ให้นิยามศัพท์ไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมา เพื่อให้ผู้อื่นสามารถรับรู้ได้ ตลอดจนสามารถที่จะประเมินค่าเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่งการลงความเห็นอาจจะเป็นในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมที่แสดงออกมานั้นสามารถวัดได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534 : 78) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเรามีความเชื่อศรัทธาหรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 231) อธิบายว่าข้อคิดเห็น หมายถึง ข้อวินิจฉัยหรือความเชื่อที่แสดงออกมาตามที่เห็น รู้ หรือคิด

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกที่เป็นสิ่งสามารถสื่อทางด้านความรู้สึก ความเชื่อและการตัดสินใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้การรับรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนทางความรู้สึกและส่งผลกระทบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้เหมือนกัน สังเกตและวัดได้

## 2 ประเภทของความคิดเห็น

ประเภทของความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการได้แบ่งไว้ดังนี้  
 แรมเมอร์ (Rammer, 1954 : 6-7 ; อ้างถึงใน พนารัตน์ พวงบุญปลูก, 2542 : 12) กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

2.1 ความคิดเห็นเชิงบวก (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวกได้แก่ ความรักความชอบ ทิศทางลบได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2.2 ความคิดเห็นจากความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับ ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่ยอมรับ จากความเห็นของนักวิชาการผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 ความคิดเห็นการเรียนรู้และประสบการณ์

2.2.2 ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ

ออสแคมป์ (Oskamp. 1977 : 199-133 ; อ้างถึงใน พนารัตน์ พวงบุญปลูก. 2542 : 18) กล่าวว่ามีความคิดเห็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและทางร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษนิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal experience) คือบุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มกั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มหวาน เย็น หอม ชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเป็นเด็ก จะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูของพ่อแม่ และครอบครัว ทั้งนี้ เมื่อตอนเป็นเด็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass Medias) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

### 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น จำเรียง ภาวิจิตร (2536: 248-249) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลายประการดังกล่าว คือ

3.3.1 ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่นความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท ผู้มีรายได้น้อยกับผู้มีรายได้สูง เป็นต้น

3.3.2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใครหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ใดหรือการกระทำ ที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงให้กัน เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่มหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3.3.3 กลุ่มกระตือรือร้นหรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ อันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกรู้สึกมีความคิดเห็นคล้ายตามได้ในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ในทางตรงกันข้ามกลุ่มที่เฉื่อยชาที่จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

3.2 กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542 : 12 – 15) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละบุคคลแสดงความคิดเห็นที่เหมือนหรือแตกต่างกันไว้ ดังนี้

3.2.1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะ ต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

2) ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นและคนที่มีความรู้มากจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

3) ความเชื่อ ค่านิยมและเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนจากครอบครัว

4) ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจ ในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

### 3.2.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1) สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2) กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคล ในกลุ่มใดหรือสังคมใดหรือสังคมใดก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มสังคมที่อยู่

3) ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกัน

จากความคิดเห็นของนักวิชาการ ผู้ศึกษาสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น สามารถแบ่งออกเป็นปัจจัยหลัก ๆ ได้ 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ พันธุ์กรรม อิทธิพลจากครอบครัว ค่านิยม ความเชื่อ ประสบการณ์ และระดับการศึกษา

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ภูมิหลังสังคม สื่อ ข้อเท็จจริง

## 4. การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็น โดยทั่วๆ ไปมีส่วนประกอบ 3 ประการ คือบุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็น นั้นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่ตอบคำถาม เลือกลงตามแบบสอบถาม (Thomas and John. 1995 : 234 ; อ้างถึงใน พนารัตน์ พ่วงบุญปลุก. 2542 : 14)

เบสท์ (Best. 1977 : 171 ; อ้างถึงใน พนารัตน์ พ่วงบุญปลุก. 2542 : 18) ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวน ร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะ เช่นไร และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้หรือไม่ ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้นั้น จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่เห็นสมควร ในอันที่จะดำเนินตามนโยบายหรือสัมเสถ

มอร์แกน และคิง (Morgan & King. 1971 : 516 ; อ้างถึงในพนารัตน์ พ่วงบุญปลุก. 2542 : 18) ได้เสนอแนะว่าการที่จะให้ใครแสดงความคิดเห็น ควรถามกันต่อหน้า (Face to face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความหรือเขียน ข้อความ ซึ่งแสดงว่าทั้ง

สองคนเห็นว่าการสัมภาษณ์หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถามและถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531 : 10) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่ามีอยู่หลายวิธี แต่ที่ใช้กันแพร่หลายมีอยู่ 4 วิธี คือ

4.1 วิธีของเทอร์สโตน (Thurston's method) เป็นการสร้างมาตราการวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (equal appear interval)

4.2 วิธีกัตต์แมน (Guttman's scale) เป็นวิธีวัดความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับความคิดเห็น สูง-ต่ำ เปรียบเทียบกันและกัน ได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดและการแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

4.3 วิธีการจำแนก S- D (Semantic Differential) เป็นวิธีวัดความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี เลว ชัยชนะ ภัย เป็นต้น

4.4 วิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างแบบมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบโดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ

จากความคิดเห็นของนักวิชาการ ผู้ศึกษาสรุปว่า การจัดความคิดเห็นจะต้องมีองค์ประกอบหลัก ๆ อยู่ 3 ประการ คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ส่วนเครื่องมือที่จะใช้วัดมีอยู่หลายอย่างขึ้นอยู่กับวิธีการวัด เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การฉายภาพ เพื่อให้บุคคลแสดงออกถึงความคิดเห็นต่อสิ่งเร้า ๆ

## แนวความคิดการพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานคุณภาพบริการ

### 1. ความหมายของการพัฒนา

ดิเรก อุทัยห่วย (2541 : 12 ; อ้างถึงใน เนติพงศ์ ธาตุท่าเล. 2546 : 30)

ได้สรุปความหมายของการพัฒนาไว้ 3 ประการ คือ

1.1 เป็นกระบวนการปรับปรุงคุณภาพชีวิตบุคคล ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

1.2 มุ่งให้เกิดความเสมอภาพทางสังคม ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม



1.3 สร้างให้เกิดการกระจายรายได้อย่างทั่วถึง และการกระจายให้บริการของรัฐ ไปสู่ประชาชนในชนบทให้มากขึ้นหรือใกล้เมืองให้มากขึ้น

สัญญา สัญญาวิรัตน์ (2539 : 24 ; อ้างถึงใน เนติพงศ์ ธาคูท่าเล . 2546 : 30) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการกำหนดแนวทาง และวางแผนเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นผลดีสำหรับกลุ่ม หรือชุมชนที่เกี่ยวข้องและนอกจากนี้ยังให้ความหมายของการพัฒนาไว้ว่า หมายถึง การพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ การพัฒนาด้านคุณธรรม คือ คนที่ถูกพัฒนา หรือได้รับการพัฒนา จะต้องเป็นคนดี และมีความสุข จึงจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน

สรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ได้มีการวางแผนเอาไว้ล่วงหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไปสู่การพัฒนาที่เจริญขึ้น หรือทำให้เปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีชีวิตที่น่าพอใจจากการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย หรือมีระดับขั้นตอนต่าง ๆ ขยายไปสู่ระดับที่เติบโตขึ้น

## 2. ความหมายคุณภาพบริการ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ (Dicken, 1994 : 75 ; อ้างถึงใน เนติพงศ์ ธาคูท่าเล. 2546 : 30) โดยที่ผู้รับบริการเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของผลิตภัณฑ์เหนือบริการของกิจการ หรือองค์กรใด ๆ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ชัดเจน และความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าได้ ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการ

บริการ (Service) นักวิชาการต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเป็น กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้อีกดี และประทับใจในสิ่งที่รับในเวลาเดียวกัน

คุณภาพบริการ (Service quality) คือ ความสอดคล้องของบริการ กับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. 2539 : 37)

### 3. องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการของแบร์รี่ และพาราซูแมน. Berry และ Parasuraman. (Berry and Parasuraman ) พบว่าปัจจัย ที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการ ในมุมมองของผู้รับบริการประกอบไปด้วย 10 ปัจจัย คือ (Berry and Parasuraman. 1991 : 112 ; อ้างถึงใน เนติพิงส์ ชาติทำเล. 2546 : 17 )

- 3.1 Reliability คือ ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- 3.2 Responsiveness คือ การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกลูกค้า
- 3.3 Completeness คือ ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
- 3.4 Access คือ การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 3.5 Courtesy คือ ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
- 3.6 Communication คือ ความสามารถในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- 3.7 Creditability คือ ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 3.8 Security คือ ความมั่นคงปลอดภัย อุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- 3.9 Customer Understanding คือ ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ายามาใส่ใจตน
- 3.10 Tangibles คือ ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
- จะเห็นได้ว่าเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอ ที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลักษณะของบริการที่จะต้องจัดให้เป็นบริการที่สะดวก และบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ



#### 4. มาตรฐานคุณภาพบริการ

การเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลกลไกการบริการราชการเป็นเรื่องสำคัญยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ จะต้องดำเนินการปรับบทบาทและสร้างมาตรฐานการบริการให้มีผลในการปฏิบัติ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานนานาชาติ (International Standard Organization: ISO)

ข้อกำหนดระบบคุณภาพ ( Quality System Requirement : QSR ) ของ ISO 9000 ประกอบไปด้วยมาตรฐาน 20 ข้อ ได้แก่ ( กฤษณ์ อุทัยวงศ์, 2542 : 29 ; อ้างถึงใน เนติพงษ์ ชาติทำเล. 2546 : 30 )

- 4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริการจัดการ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพองค์กร อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ทรัพยากร การบริหารจัดการคุณภาพ
- 4.2 ระบบคุณภาพเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การวางแผน ออกแบบระบบและพัฒนาระบบ
- 4.3 การทบทวนข้อตกลงเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับข้อตกลงและระบบบันทึกต่าง ๆ
- 4.4 การควบคุมการออกแบบ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการวางแผน ออกแบบระบบพัฒนาระบบ
- 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการอนุมัติ และแจกจ่ายเอกสาร และข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูล
- 4.6 การจัดซื้อ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการประเมินผู้รับจ้าง-เหมา-เช่า ข้อมูล การจัดซื้อ การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ
- 4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ โดยลูกค้า
- 4.8 การบ่งชี้และสอบกลับ ได้ของผลิตภัณฑ์
- 4.9 การควบคุมกระบวนการ
- 4.10 การตรวจสอบและการทดสอบ
- 4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ
- 4.12 สถานการณ์ทดสอบและการตรวจสอบ
- 4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้เป็นไปตามกำหนด
- 4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน
- 4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา

## และการส่งมอบ

- 4.16 การควบคุมบรรพบุรุษคุณภาพ
- 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 4.18 การฝึกอบรม
- 4.19 การบริการ
- 4.20 กลวิธีการทางสถิติ

## 5. ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการสัมฤทธิ์ผลภาครัฐ

(Thailand International Public Sectors Standard Management System and Outcomes : P.S.O)

สำนักงานข้าราชการพลเรือน ได้ร่วมกับคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิรูประบบราชการ เพื่อประชาชน ได้มีแนวคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการของระบบราชการให้สูงขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนานาชาติประเทศ จึงได้จัดทำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sectors Standard Management System and Outcomes : P.S.O) แต่มีการประยุกต์ให้เหมาะสมกับระบบราชการและสังคมไทย ซึ่งยังคงมีความเป็นมาตรฐานสากล ดังต่อไปนี้ (ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2542 : 18 ; อ้างถึงใน เนติพงศ์ ชาติท่าเล. 2546 : 34)

5.1 มีการประยุกต์องค์ความรู้ที่หลากหลายจากหลาย ๆ องค์ความรู้ ทั้งต่างประเทศและในประเทศนำมาสร้างความเป็นเอกภาพโดยประยุกต์ใช้กับระบบราชการไทยและสังคมไทยอย่างเหมาะสม ในการประยุกต์ได้ยึดหลักการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) ด้วยการทบทวนองค์ความรู้เพื่อการบูรณาการ และมาสู่การทดลองปฏิบัติการนำร่องเป็น ระยะ ๆ มีการวิจัยเพื่อหาความแตกต่าง และเหมาะสมด้วยระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Social Science Research Methodology) โดยได้มีพัฒนาการการศึกษาวิจัย เพื่อบูรณาการองค์ความรู้มานานนับ 10 ปี และใช้ประโยชน์จากการวิจัยนั้นนับ 10 เรื่อง

5.2 ยึดถือหลักการและเหตุผล (Rational Principle) เป็นองค์ประกอบสำคัญ ในการเลือกหลักการและวิธีการ เพื่อสามารถ สังเคราะห์ และบูรณาการแนวคิดเชิงทฤษฎี อีกทั้งยังมีการปรับเปลี่ยน พัฒนาแก้ไขตลอดเวลา เมื่อนำไปปฏิบัตินำร่อง ก่อนการลงมือปฏิบัติจริง โดยสามารถศึกษาค้นคว้าหลักฐานต่าง ๆ ได้จากสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐ สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ป.ก.พ) และสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์

5.3 มีลักษณะการพัฒนาเชิงระบบ (Systematic) มิใช่พัฒนาแยกส่วนและยังมีปรัชญาตลอดจนหลักการ เหตุผลของแต่ละระบบในลักษณะองค์รวม (Holistic)

5.4 มีความสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้จริง (Implementation) ในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ในแต่ละระบบ และสามารถอ้างอิงแหล่งปฏิบัติจริงได้ทุกพื้นที่ มีแหล่งพิสูจน์ข้อมูลการปฏิบัติทุกขั้นตอนของแต่ละระบบ

5.5 มีความเป็นมาตรฐาน (Standardization) โดยมีระบบการเข้าสู่การรับรองมาตรฐาน แต่ละระบบมีมาตรฐานรับรอง และมีมาตรฐานถอดถอนหากไม่สามารถรักษามาตรฐานไว้ได้ มิใช่ลักษณะให้การรับรองตลอดชีพ ต้องมีการตรวจสอบและประเมินเป็นระยะ ๆ

นอกจากนี้แล้ว P.S.O. และ I.S.O. ยังมีความแตกต่างกันในด้านเป้าหมาย ความแตกต่างในด้านเป้าหมายนั้น P.S.O. เป็นมาตรฐานที่มีจุดเน้นหลายด้าน ซึ่งเป็นผลเชิงสัมฤทธิ์ที่ปลาย (Ultimate Outcome) โดยเฉพาะ โดยมีมิติต่าง ๆ 10 มิติ ได้แก่ 1) ความเสมอภาคในการบริการและการปฏิบัติจากภาครัฐ 2) ความเป็นธรรมในการบริการและการปฏิบัติการจากภาครัฐ 3) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน 4) ความคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน 5) ความทั่วถึงในการให้บริการ 6) ความพึงพอใจของประชาชน 7) ประสิทธิภาพที่สูงขึ้นของหน่วยราชการ 8) ความประหยัดทั้งภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ 9) คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และ 10) การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก และคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยรวมในฐานะเป็นผลรวมของการพัฒนาประเทศ

ส่วน ISO จะมีลักษณะ มุ่งเน้นคุณภาพในการบริการเฉพาะบางส่วนของหน่วยที่มีลักษณะเป็นภาพย่อย และ ISO จะต้องถูกรับรองมาตรฐานโดยสถาบันการรับรองมาตรฐานจากต่างประเทศ (International Organization for Standardization) ซึ่งจะต้องเสียค่าใช้จ่ายการตรวจรับในแต่ละครั้ง เนื่องจากต้นทุนมาจากภาคีอากรของประชาชน ส่วนความแตกต่างในด้านวิธีการบรรลุเป้าหมายนั้น วิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายตามข้อ 2 ของ P.S.O. เป็นการออกแบบระบบที่สำคัญ 10 ระบบ คือ 1) ระบบข้อมูล 2) ระบบการสื่อสาร 3) ระบบการตัดสินใจ 4) ระบบพัฒนาบุคลากร 5) ระบบการตรวจสอบถ่วงดุล 6) ระบบการมีส่วนร่วม 7) ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน 8) ระบบการประเมินผล 9) ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต และ 10) ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

## 6. การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

### 6.1. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร. สำนักงาน กพ, 2542 : 14 ; อ้างถึงใน เนติพงศ์ ชาติพญา. 2546 : 38)

6.1.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของบริการที่ละเอียดชัดเจน สามารถติดตามตรวจสอบและประเมิน ได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งให้สายตรวจไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือ ภายในเวลา 15 นาที การแจ้งผลการพิจารณาขอคำร้องเพื่อรักษาความสงบ ภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบในทุกครั้ง จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติ จะติดตามตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน และแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ จะให้รอคอยเพื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า เป็นต้น

6.1.2 การกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในกรณีที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ให้บริการ และการติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ รวมทั้งค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

6.1.3 ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักวิถีปฏิบัติ และการให้บริการ ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรม ตัวอย่าง เช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการในช่วงพักเที่ยง หรือนอกทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการ และ

รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน จัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็น และจัดประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

6.1.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในการบริการได้หลายวิธีการ หรือ / และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติและการให้บริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และ ตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคนอยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

6.1.5 ความสุภาพและความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกและบริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนได้รับการด้วยความสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการ โดยแจ้งเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

6.1.6 ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ไม่ได้รับการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีที่ไม่สามารถบริการ ได้ตามคำขอ หรือไม่สามารถให้บริการแล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด จะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจน กรณีที่มีข้อผิดพลาดจะขอโทษ และแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

6.1.7 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้



ประหยัดค้ำค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

6.1.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อม หรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกที่ทำการตลอดเวลา เป็นต้น

## 6.2. แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

แนวทางการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐมีแนวทางการดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

6.2.1 กำหนดรูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยพิจารณาว่างานที่จะนำมากำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในเรื่องนั้นมีลักษณะอย่างไร กล่าวคือ

6.2.2 ถ้าเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่เพียงหน่วยงานเดียว หรือแห่งเดียว กรณีเช่นนี้ให้ใช้รูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงาน

1) ถ้าเป็นหน่วยงานที่มีหน่วยงานที่ดำเนินการ หรือปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อยู่หลายหน่วยงาน หรือหลายแห่งที่อยู่ต่างพื้นที่ ในระยะที่เริ่มแรกอาจใช้รูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน หรือจะใช้แต่ละหน่วยงานจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้เฉพาะหน่วยงานของตนเองในทันทีก็ได้ โดยพิจารณาถึงสภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้น ๆ

2) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หน่วยงานของรัฐจะต้องเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการปรึกษาหรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการใน



เรื่องนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการบริการประชาชนที่กำหนด ทั้งนี้อาจเลือกดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

3) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นแต่แรกใช้สำหรับกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวมีกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการชัดเจน สามารถเชิญมาร่วมพิจารณาให้ความเห็นได้

4) การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นภายหลังเป็นกรณีที่เห็นว่างานดังกล่าวตัวแทนกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการได้ยาก หรือหากใช้วิธีการตามข้อ 2.1 อาจต้องใช้เวลามาก ก็อาจกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนไปก่อนแล้วรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในภายหลังก็ได้

5) หน่วยงานของรัฐผู้มีหน้าที่ปฏิบัติควรเป็นเจ้าของเรื่องในการยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพราะเป็นผู้ที่เข้าใจลักษณะงาน สภาพ และปัญหาเป็นอย่างดี เว้นแต่เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในรูปแบบที่ใช้กับหลายหน่วยงาน อาจกำหนดให้มีผู้ที่รับผิดชอบในการยกร่างโดยเฉพาะ แต่ต้องมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนดังกล่าวนี้ จะต้องใช้กับหน่วยงานที่มีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

6) การนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้ยกร่างมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเสร็จแล้วให้นำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณา

7) การจัดพิมพ์เผยแพร่ โดยให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบสิ่งพิมพ์ ในจำนวนที่เพียงพอที่จะแจกจ่ายให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

8) การประกาศใช้

8.1) กรณีที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ปปร.แล้ว ให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไปได้

8.2) กรณีที่ยังไม่ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ให้ประกาศใช้อย่างไม่เป็นทางการไปก่อน เมื่อได้รวบรวมความคิดเห็นของประชาชน พร้อมกับนำมาพิจารณาหาข้อยุติ และเมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้นำเสนอคณะกรรมการ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการต่อไป

9) ตัวป่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้ (Indicators) เป็นสิ่งที่แสดงสภาวะ หรือสถานการณ์หรือเปลี่ยนแปลงไป หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ในภาษาไทยมีคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกันกับคำว่า “ตัวบ่งชี้” อยู่หลายคำ เช่น ดัชนี ตัวชี้ และเครื่องชี้วัด เป็นต้น

#### 6.2.3 ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งบอก/กำหนดเป็นปริมาณ หรือสามารถทำให้เป็นปริมาณได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ ในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับกฎเกณฑ์ที่สร้างขึ้น จึงจะสามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้สูงหรือต่ำมีความหมายว่าอย่างไร และในการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับตัวเลขของตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นต้องมีความชัดเจน

2) ค่าตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลา และสถานที่ นั่นคือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับ กล่าวคือ ตัวบ่งชี้จะบอกความหมายเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และเฉพาะเขตพื้นที่หรือบริเวณใดบริเวณหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ

3) ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดในลักษณะกว้าง ๆ หรือให้ภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าที่จะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำหนดตัวบ่งชี้ของหน่วยงานของตำรวจประเทศอังกฤษ (เนติพงศ์ ชาติพิบูล. 2546 : 43) ว่าตัวบ่งชี้จะต้องสามารถสะท้อนให้เห็นถึงงานที่ปฏิบัติมีความชัดเจน และง่ายที่จะนำไปใช้ในการตีความหมายและเชื่อมต่อข้อมูล นอกจากนี้ตัวบ่งชี้จะต้องสามารถวัดและเปรียบเทียบได้ในเชิงปริมาณ มีการให้ความหมายและคำจำกัดความ มีประสิทธิภาพในการวัดระดับการทำงานของตำรวจ ถึงแม้ผลลัพธ์ที่ได้อาจจะไม่อยู่ในการควบคุมโดยตรงของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประการต่อมาการกำหนดตัวบ่งชี้จะต้องมีความต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจ และมีความยืดหยุ่นที่เพียงพอที่จะกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นให้ถือเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติได้

#### 6.2.4 คุณสมบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพที่ดี

- 1) มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร
- 2) ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญนั้น จะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และ

ตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยมีผลผลิต แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านั้นมีความผิดพลาดเมื่อไหร่จะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงขององค์กร

- 3) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช้ด้านการเงิน
- 4) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นเหตุ
- 5) ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุก

ตัว

6.2.5 ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมาก ควรเป็นตัวบ่งชี้ที่องค์กรสามารถควบคุมอย่างน้อยร้อยละ 80 ทั้งนี้ เนื่องจากถ้าสภาพในองค์กรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไป จะทำให้ตัวบ่งชี้เหล่านั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถดำเนินงานอย่างแท้จริงขององค์กร

- 1) เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไป ไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่ผู้เข้าใจมีเพียงแคผู้จัดทำตัวบ่งชี้เท่านั้น
- 2) จะต้องช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดีในการใช้ตัวบ่งชี้ให้เกิดประโยชน์นั้น ไม่ใช่ตัวบ่งชี้เมื่อต้องการประเมินผลเท่านั้น แต่ควรจะใช้ตัวบ่งชี้ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับองค์กร
- 3) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวบ่งชี้ เนื่องจากเมื่อมีตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานต้องมีการแข่งขันทรัพยากรภายในองค์กรด้วยกัน เพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุถึงตัวเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของตนเอง และการมีตัวบ่งชี้ของและหน่วยงานทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายไม่ร่วมมือช่วยเหลือกัน เพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนเองไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

#### 6.2.6. การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ

ในการสร้างตัวบ่งชี้ในทางปฏิบัติเพื่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้ (Zanon. 1999 : 42 ; อ้างถึงใน เนติพิงศ์ ธาคูท่าเล. 2546 : 30)

- 1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดหมายร่วมกันที่ชัดเจน
- 2) กำหนดขอบเขตของบริการ
- 3) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

- 4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการหรือการดูแลผู้ติดตาม
- 5) กำหนดตัวบ่งชี้
- 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับตัวบ่งชี้ที่บ่งชี้ถึงปัญหาหรือโอกาส ใน

#### การพัฒนา

- 7) วางกลไกสำหรับการเก็บข้อมูล
- 8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยตัวบ่งชี้
- 9) ทดสอบตัวบ่งชี้
- 10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะ

ดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงตัวบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นจะมีการให้นิยาม หรือคำจำกัดความที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

#### 6.2.7 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ บริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การที่ทำงานและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจในการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัส และใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมการบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการ

คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ตัวแปร และปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ ทรัพยากรบุคคล เรื่องมืออุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการ

##### 1) ทรัพยากรบุคคล

ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ผู้ให้บริการ ผู้บริการ และผู้รับบริการ

##### 1.1) ผู้ให้บริการ ในองค์กรยุคใหม่ ผู้ให้บริการมีฐานะเป็น

ลูกค้าภายในองค์กร (Internal customer) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ (บัณฑิต ธนชัยเศรษฐวุฒิ. 2540 : 42 ; อ้างถึงใน วิชัย วัฒนคุณาธร. 2546 : 22) กล่าวคือ พนักงาน (Staff conscious) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีดีต่อลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้

(Knowledge) และทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานให้บริการมีความรับผิดชอบในหน่วยงานของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกัน ทุกขั้นตอน โดยตระหนักรู้ว่า กระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ เช่นนี้เรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า

Theory of Triple I กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพเพราะบุคคลผู้ให้บริการ ไว้ 3 ประการ คือ

1. Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ เพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด
2. Ignorance คือ ความละเลย เป็นความมั่งง่ายของผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำ เพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป
3. Intention คือ ความจงใจกระทำ เป็นการกระทำของผู้ให้บริการ โดยรู้และเข้าใจ ถึงสาเหตุของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

3.1 ผู้บริหาร เป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเป็นผู้บริหาร โอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบสำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการของความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้บริการเกิดความเข้าใจ และสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

3.2 ผู้รับบริการ ถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก (External customer) เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็น out put ของกระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาท มีความสามารถในการสื่อสาร มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการ และความไม่พึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงกิจการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

2. เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะ และอุปกรณ์ ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการให้บริการในทุกวงจรบริการ เป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของ



กระบวนการให้บริการ ที่สามารถควบคุม ได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวกเหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย ในจำนวนที่เพียงพอ

3. ระบบบริการจัดการ เป็นวิธีการบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการ และระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุด สถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการ ส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการ ได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ เกิดความประทับใจ แก่ผู้รับบริการ การมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสม จึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน

การให้บริการประชาชนถือว่าเป็นหัวใจหลักของหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานด้านอื่น ๆ ติดตามมานั่นเอง แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนมีดังนี้

#### 1. กระบวนการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2521 : 6 -7 ) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังนี้

1.1 เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้การบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ้งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นนี้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจแต่เริ่มต้นเงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพหรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

1.2 แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการ แบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกควรมีลักษณะเรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องของบัตรห้องสมุดก็ไม่ควรให้ระบุว่านับถือศาสนาอะไร เป็นต้น



1.3 ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่านไต่ะ ก็ไต่ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ต้องเดินที่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

1.4 ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีใครคนที่ว่างงานไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อของงานทำ) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้นในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้รับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกันในหลายประเทศ ได้มีความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงานเพื่อให้บริการกับผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียว แทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

1.5 การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือ หน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายส่งเรื่องไปหน่วยงานอื่นช่วยเหลือ เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ได้อย่างแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยั้นกระด่าขานเดี่ยวว่าทำให้ไม่ได้และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นใจแต่อย่างไรหลักการของการบริหารที่ดีคือเจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้วทั้งนี้คืออธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจ

สรุป กระบวนการบริการ หมายถึง การบริการตามขั้นตอนมีแบบฟอร์ม มีระยะเวลาให้เสร็จในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ที่มาติดต่อ

## 2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 51) กล่าวว่า พฤติกรรม และวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่ บริการที่ความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนา เทคโนโลยีการบริการที่ลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจ ที่ดี แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีดังต่อไปนี้

2.1 บุคลิกภาพการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

2.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย ด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูทรุหรารตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสะอาดตา

2.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงบางๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตา ทรมาณใจคนดูนอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียนพียง

2.4 การพูดจาตอบคำถาม ในการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถามความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและถ้าหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่การบริการเป็นเรื่องที่เลียงไม่ได้ในการพบปะการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

- 1) มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย
- 2) มีการซักถามความต้องการ
- 3) การอธิบาย
- 4) วิธีการพูดที่สุภาพ

### 3. แนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 52) ได้เสนอแนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐว่า ต้องมุ่งถึงการพัฒนากระบวนการบริการให้มีกระบวนการ และขั้นตอนที่สามารถแก้ไขปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายข้างต้นให้ดูล่วงไปให้ได้มากที่สุดนั่นคือ

#### 3.1 การจัดบริการที่มีคุณภาพ นั่นคือการต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยี

สมัยใหม่มาใช้เพื่อการบริการ ดังเช่น การรู้จักวางแผนและจัดการเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่าย และทำให้ کمชัดทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของผู้ทำงานก็ต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นซึ่งจะส่งให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดการฝึกอบรมการใช้เครื่องมือสื่อสารและเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษเพื่อรับรองลูกค้าต่างประเทศได้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้น พร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ให้ทำได้ดีขึ้นด้วยนอกจากนี้การอบรมให้รู้จักเทคนิคง่าย ๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ โดยส่งเสริมให้ช่วยกันเองแบบไม่เป็นทางการ ก็จะช่วยให้เกิดความคิดในการริเริ่มปรับปรุงในระดับของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้

3.2 การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรที่ทันสมัยใหม่ที่มีราคาถูกทำงาน ได้ถูกต้อง แม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนการให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตหรือการวิเคราะห์การสูญเสียและปรับปรุงหรือลดขั้นตอน ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้เช่นกัน

3.3 การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชนที่จะสามารถ ส่งเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้าหรือประชาชน ที่มาขอรับบริการ ได้ดังเช่น การให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลจำเป็นแก่ผู้มาติดต่อการให้บริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้านหรือการสามารถรับบริการหลายๆ อย่างในจุดเดียวดังตัวอย่าง เช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเรียกเก็บเงินใบเดียวต้องให้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคร่วมกันในจุดเดียว คือ ด้วยคำขอ เรียกเก็บเงินใบเดียวหรือจ่ายผ่านบัญชีเดียวหรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดได้ในจุดหนึ่ง จุดใดของรัฐวิสาหกิจใด ๆ แล้วทำให้ข้อมูลลูกค้าได้รับผลประโยชน์คุณค่าในแง่ความสะดวกสบาย และประหยัดเวลาได้มากเป็นต้น

3.4 การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวต่อสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยีซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายดาย และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้นกล่าวโดยสรุป การรู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็ว และสามารถให้บริการได้ดีกว่าและลับไวกว่า คู่แข่งขัน ตัวอย่าง ของหนังสือพิมพ์บาร์โสดคิดไว้ยอมทำให้การควบคุมคุณภาพสินค้าทำได้ง่าย และสะดวกในการคิดเงินด้วยเครื่อง และถ้าหากมีการวางระบบเชื่อมโยงกับการออกใบเสร็จ โดยการพิมพ์รายการให้ก็จะทำให้เครื่องทำงานแทนคนได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความถูกต้องสะดวกและทำให้รวดเร็ว ทั้งนี้ด้วยอิทธิพลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เจริญมากและมีศักยภาพในการทำงานสูง จึงทำให้เครื่องจักรสมัยใหม่มีส่วนที่จะสอดคล้องและเข้าไปทำงานแทนคนได้มากขึ้น คีขึ้นและสึกลงไปหลาย ๆ ขั้นตอนด้วย ซึ่งด้วยสภาพใหม่นี้เองทำให้เกิดแนวคิดของการปรับปรุงและลดขั้นตอนแบบขนานใหญ่ โดยไม่จำเป็นต้องคิดปรับปรุงเล็ก ๆ น้อย ๆ ทีละอย่างสองอย่างและไม่จำเป็นต้องริเริ่มด้วยการยึดวิธีการติดรากฐานเดิมแล้วจึงค่อยก้าวเปลี่ยนจากของเก่าที่มีอยู่เดิมหรือที่มีอยู่ก่อน

#### 4. ปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 53) การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ (The customer service) เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์การที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย และสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การหรือหน่วยงานบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการสนองตอบความคาดหวัง ซึ่งอยู่บนพื้นฐานและแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การจากทิศทางที่กล่าว มาจะพบว่าองค์การจำเป็นต้องเน้นในเรื่องความต้องการของผู้รับบริการ ต้องการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้คือ การให้อำนาจ และการจัดการและมีส่วนร่วม นอกจากนั้น การบริการลูกค้าหรือผู้รับบริการยังจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เนื่องจากจะเป็นตัวที่ช่วยให้องค์การสาธารณะได้มองเห็นถึงการปฏิบัติขององค์การและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์การปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การ มีดังนี้

4.1 องค์การจำเป็นที่จะต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและเป็นเรื่อง ที่เฉพาะตัวแต่เราก็สามารถระบุความต้องการทั่ว ๆ ไปของผู้รับบริการได้ดังนี้

4.1.1 ความต้องการข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารและ การติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการ ทุกคนมีความคาดหวังนี้จะอยู่บนพื้นฐานของการกระทำและคำพูดของบุคคลผู้ให้บริการ ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ให้บริการกล่าวกับผู้รับบริการว่า “จะส่งจดหมายกลับไปให้ภายในเวลา.....” นี้เท่ากับเป็นการสร้างความคาดหวังให้กับผู้รับบริการ การตัดสินใจและการกระทำไม่ส่งข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็ไม่สามารถจะตัดสินใจหรือกระทำการกระทำใด ๆ ได้

4.1.2 ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการ ได้อย่างไร ตัวอย่าง การตอบคำถามทั่ว ๆ ไป การตอบโทรศัพท์ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

4.1.3 ความต้องการการแก้ไขปัญหา เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาเกิดขึ้นเขาต้องการรู้เพียงว่าเขาควรจะทำอย่างไรต่อไป ดังนั้นผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



4.1.4 ความต้องการตรงต่อเวลาและความมั่นคงในการบริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา และผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหา หรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหมาย

4.1.5 ความต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ

4.1.6 ความต้องการการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เช่น การส่งจดหมาย การพิมพ์สัญญา หรือการส่งข่าวสาร เป็นต้น ผู้รับบริการต้องการบริการที่ถูกต้องมีความผิดพลาดน้อยที่สุด ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อถือของผู้รับบริการ

4.1.7 ความต้องการการบริการที่สุภาพเป็นมิตรผู้ให้บริการควรจะมีปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อน โยน และอัธยาศัยที่ดี

4.2 เงื่อนไขทางการบริการที่จะทำให้ความต้องการของลูกค้าในการรับบริการได้รับการตอบสนองจำเป็นที่จะต้องมีการส่งมอบการบริการ และเครื่องมือที่จะนำมาสนับสนุนกระบวนการ คือเงื่อนไขทางการบริการ (Management requirements) สิ่งนี้จะป็นหนทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการในขณะเดียวกันก็จะนำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์กร เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการที่จะให้พนักงานในองค์กรช่วยแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เครื่องมือที่จะตอบสนองความต้องการนี้คือ การให้อำนาจแก่พนักงานและการจัดการแบบมีส่วนร่วม เพราะพนักงานจะมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น และการจัดการแบบมีส่วนร่วมยังช่วยให้พนักงาน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถของเขาซึ่งทำให้เขาแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการจัดการแบบมีส่วนร่วมและการให้อำนาจเมื่อได้มีการนำมาปฏิบัติแล้วจะมีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจและแรงจูงใจของพนักงานด้วยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอ สนใจพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกันกล่าวโดยสรุปแล้วแนวความคิดในการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการของข้าราชการซึ่งทำการตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยมีหน่วยงานของรัฐจัดให้บริการ แก่ประชาชนทั้งนี้ทางรัฐบาลอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงาน

ของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่เหมาะสมสำหรับประชาชนด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอรรถาศัย เสมอภาคเป็นธรรมเนียมให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้

#### 5. ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ดังนี้  
 ปฐม มณีโรจน์ (2532 : 15 ; อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีขทิน. 2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการ ว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกคือ ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2530 : 24 ; อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีขทิน. 2538 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยมีส่วนร่วม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 5.1 สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 5.2 ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
- 5.3 กระบวนการและกิจกรรม
- 5.4 ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5.5 ช่องทางการให้บริการ
- 5.6 ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

#### 6. องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

6.1 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ วิลเลียม กิลเบิร์ต และบิร์คเฮค (William Gilbert and Birkheak. 1986 : 324 ; อ้างถึงใน ปีติชัย รั้งสยามนท์. 2541 : 27) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ



6.1.1 ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

6.1.2 กิจกรรม หรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

6.1.3 ผล หรือ ผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้

ทรัพยากร

6.1.4 ความคิดเห็น ต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็น ของ ประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ นำปัจจัยนำเข้าสู่ระบบการผลิต และออกมาเป็น ผลผลิต หรือการบริการ

## 6.2 การบริการสาธารณะ

เบอร์รี่ และ พาราซูรามัน (Berry and Parasuraman, 1991 : 106 : อ้างถึงใน พิชยกร กาศสกุล, 2545 : 11) กล่าวว่า การบริการสาธารณะมีลักษณะที่แตกต่างจาก ผลิตภัณฑ์ คือไม่มีตัวตนไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ คุณภาพไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการ ได้ก่อนตัดสินใจ ผู้รับบริการจึงคาดหวังในคุณภาพการบริการ ซึ่งจากการรักษาของ พาราซูรามันและคณะพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการมี 4 องค์ประกอบ คือ

6.2.1 ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ซึ่งเป็นคำบอกเล่า ที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากเพื่อน ญาติพี่น้อง หรือคนรู้จักซึ่งเคยมารับบริการ ในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้วและได้รับบริการที่ดีจึงทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังในบริการที่ได้รับฟัง

6.2.2 ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันตามภูมิหลัง ของบุคคลนั้น เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น

6.2.3 ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต เป็นประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง อาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับ หรือ เป็นประสบการณ์ที่รู้สึก ไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับมา

6.2.4 ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการเป็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการ โฆษณาประชาสัมพันธ์

### 6.3 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ มีจำนวน 5 ประการ คือ

- 6.3.1 ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร หมายถึง บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 6.3.2 กิจกรรมหรือกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ
- 6.3.3 ผลผลิต หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากมีการใช้ทรัพยากร
- 6.3.4 ผลกระทบ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการที่ได้รับ
- 6.3.5 ความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ได้รับ

### ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน

#### 1. ความหมายของภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจาก โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง อย่างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น

##### 1.1 ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่ อาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ กับที่ดิน ต่อเนื่องซึ่งใช้ปลูกสร้างอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ รวมถึงบริเวณที่ต่อเนื่องกัน ซึ่งต้องตามปกติใช้ประโยชน์ไปด้วยกันกับอาคาร โรงเรือน สิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ ซึ่งเจ้าของกรรมสิทธิ์ได้นำทรัพย์สินดังกล่าวออกหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากการอยู่อาศัยของตนเองโดยปกติหรือให้ผู้อื่นนำไปใช้ประโยชน์ ไม่ว่าจะมียieldตอบแทนหรือไม่ก็ตาม ทรัพย์สินแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

##### 1.1.1 โรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ

##### 1.1.2 ที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ

ซึ่งหมายความว่า เป็นที่ดินซึ่งใช้เป็นที่ปลูกสร้าง โรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างนั้น ๆ และที่ดินอันเป็นบริเวณต่อเนื่องกันซึ่งตามปกติใช้ประโยชน์ไปด้วยกันกับ โรงเรือน อาคาร สิ่งปลูกสร้างนั้น

##### 1.2 ทรัพย์สินที่ได้รับยกเว้นภาษี

##### 1.2.1 พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน

1.2.2 ทรัพย์สินของรัฐบาลที่ใช้ในกิจการของรัฐบาล หรือสาธารณะ และทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ใช้ในกิจการรถไฟโดยตรง

1.2.3 ทรัพย์สินของโรงพยาบาลและ โรงเรียนสาธารณะ ซึ่งกระทำการอันมิใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคลและใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลและในการศึกษา

1.2.4 ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนากิจอย่าง เดียว หรือเป็นที่อยู่ของสงฆ์

1.2.5 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปี และ เจ้าของมิได้อยู่เองหรือให้ผู้อื่นอยู่นอกจากคนเฝ้าในโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หรือในที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกัน

1.2.6 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออาศัยอยู่เอง โดยมีได้ใช้เป็นที่เก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อรายได้

ประกาศ กระทรวงมหาดไทย ฉบับวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2535 ยกเว้นพื้นที่ อ่างเก็บน้ำเขื่อนต่าง ๆ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ซึ่งเป็นที่ต่อเนื่อง

### 1.3 การลดหย่อนภาษี

การขอลดหย่อนภาษี การขอยกเว้น การงดเว้น การขอลดภาษี การขอลด ค่าภาษี จะทำได้ในกรณีดังต่อไปนี้

1.3.1 ถ้าโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ถูกรื้อถอนหรือทำลาย ให้ลดยอดค่ารายปีของทรัพย์สินนั้นตามส่วนที่ถูกทำลายตลอดเวลาที่ยังไม่ได้ทำขึ้น แต่ในเวลานั้น โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ นั้นต้องเป็นที่ซึ่งยังใช้ไม่ได้

1.3.2 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งทำขึ้นในระหว่างปี นั้น ให้ถือเอาเวลาซึ่งโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ นั้นมีขึ้นและสำเร็จจนควรเข้าอยู่ได้แล้วเท่านั้นมาเป็นเกณฑ์คำนวณค่ารายปี

1.3.3 ถ้าเจ้าของโรงเรือนใด คิดตั้งส่วนควบสำคัญ ที่มีลักษณะเป็นเครื่องจักรกลเครื่องกระทำ หรือเครื่องกำเนิดสินค้าเพื่อใช้ดำเนินการอุตสาหกรรมบางอย่าง เช่น โรงสี โรงเลื่อย ฯลฯ ขึ้นในโรงเรือนนั้น ในการประเมินให้ลดค่ารายปีลงเหลือหนึ่งในสามของค่ารายปีของทรัพย์สินนั้น รวมทั้งส่วนควบดังกล่าวแล้วด้วย

1.3.4 เจ้าของโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ได้รับความเสียหาย เพราะโรงเรียนว่างลงหรือชำรุดจึงจำเป็นต้องซ่อมแซมส่วนสำคัญ เจ้าของโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างนั้นมีสิทธิขอลดภาษีได้ ทั้งนี้เป็นไปตามดุลพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะลดค่าภาษีตามส่วนที่เสียหายหรือปลดภาษีทั้งหมดก็ได้

1.3.5 ถ้าเจ้าของโรงเรียนมีเหตุเปลี่ยนแปลงทรัพย์สิน ในปีที่ผ่านมา ย่อมได้รับการยกเว้น ปลดภาษี หรือลดค่าภาษี แล้วแต่กรณี

#### 1.4 ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี

ผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษี คือ “ผู้รับประเมิน” ซึ่งหมายถึง เจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี เว้นแต่ที่ดินและอาคาร โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เป็นคนละเจ้าของกัน ให้เจ้าของกรรมสิทธิ์ในอาคาร โรงเรียน หรือสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ เป็นผู้ มีหน้าที่เสียภาษี

#### 1.5 กำหนดระยะเวลาให้ยื่นแบบแสดงรายการ

ให้ผู้รับประเมิน ยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษี โรงเรียนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2) ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

#### 1.6 ฐานภาษี

ฐานภาษี คือ ค่ารายปีของทรัพย์สินซึ่งหมายถึง จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นให้เช่าและค่าเช่านั้นเป็นจำนวนเงินอันสมควรที่จะให้เช่าได้ให้ได้ว่าค่าเช่านั้นเป็นค่าเช่ารายปี แต่ถ้ามีกรณีที่สมควรจะได้พิจารณาได้ว่าค่าเช่านั้นมีใช้จำนวนเงินอันสมควรที่จะให้เช่าได้ หรือกรณีที่ไม่มีค่าเช่า เนื่องจากเจ้าของทรัพย์สินดำเนินกิจการเองหรือด้วยเหตุอื่น ๆ ให้พิจารณากำหนดค่ารายปี โดยเทียบเคียงกับค่ารายปีของทรัพย์สินที่ให้เช่าที่มีลักษณะ ขนาด พื้นที่ ทำเลที่ตั้ง และบริการ สาธารณะซึ่งทรัพย์สินนั้น ได้รับประโยชน์คล้ายคลึงกัน

#### 1.7 อัตราภาษี

อัตราภาษีให้เสียในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี ค่ารายปี คือ ค่าเช่าที่ ซึ่งได้รับมาจากผู้เช่า เช่นถ้ามีบ้านให้คนอื่นเช่าได้ค่าเช่ารวมปีละ 10,000 บาท ก็ต้องเสียภาษีปีละ 1,250 บาท แต่ถ้าค่าเช่าดังกล่าวมิใช่จำนวนเงินอันสมควรที่จะให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจแก้หรือคำนวณค่ารายปีเสียใหม่ทั้งนี้แม้จะเป็นค่าเช่าที่เก็บได้จริงก็ตาม ในกรณีที่เจ้าของไม่ได้ให้ผู้อื่นเช่า แต่ใช้ประกอบธุรกิจการค้าก็ต้องจ่ายค่ารายปี สมมุติ

คือต้องสมมุติว่าถ้าโรงเรียนและที่ดินนั้นให้เช่าจะได้ค่าเช่าปีละเท่าใด ค่ารายปีของปีที่ล่วง  
มาแล้วนั้นให้ใช้เป็นหลักสำหรับคำนวณค่าภาษีซึ่งจะต้องเสียในปีต่อมา แต่มิใช่ให้ถือเอาภาษี  
ของปีที่ล่วงมาแล้วเป็นภาษีของปีต่อมา

## 2 ขั้นตอนการยื่นชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน

### 2.1 การยื่นแบบพิมพ์

ให้ผู้รับประเมินขอรับแบบ ภ.ร.ด.2 ได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเวียง  
น่าง โดยกรอกรายการในแบบ ภ.ร.ด.2 ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน รับรองความถูกต้อง  
ของข้อความดังกล่าว พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ วันที่ เดือน ปี กำกับไว้แล้วส่งคืนไปยังพนักงาน  
เจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ ณ สำนักงานเทศบาลที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ การส่งแบบพิมพ์จะนำส่งด้วย  
ตนเองมอบหมายให้ผู้อื่นไป ส่งแทนหรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ (ให้ถือวันที่ส่งทาง  
ไปรษณีย์เป็นวันยื่นแบบพิมพ์)

#### วิธีการยื่นชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน

รับแบบ ภ.ร.ด.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องยื่นแบบแจ้งรายการเพื่อเสียภาษี  
โรงเรียนและที่ดิน ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี

สำนักงานเทศบาล การยื่นแบบแจ้งรายการต้องยื่น ณ สำนักงานเทศบาล  
ที่โรงเรียนและที่ดินตั้งอยู่

ประเมินภาษี การประเมินภาษี คือ ค่าเช่าคูณด้วยค่ารายปีแล้วนำไป  
หารด้วยหนึ่งร้อย (จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควร  
ให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ)

ส่ง ภ.ร.ด. 8 หลังจากประเมินภาษีแล้วทางสำนักงานเทศบาลจะส่ง  
หนังสือแจ้งการประเมิน (ผู้มีหน้าที่เสียภาษี) ทราบ

ชำระภาษี ผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องชำระภาษีภายใน 30 วัน นับแต่  
วันที่ได้รับ ภ. ร.ด. 8

ในขั้นตอนของการยื่นชำระภาษีโรงเรียนนั้น ผู้มีหน้าที่เสียภาษีต้องยื่นแบบ  
แจ้งรายการเพื่อเสียภาษี โรงเรียนและที่ดิน (ภ.ร.ด.2) ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปีโดย  
จะต้องไปยื่นแบบ ณ สำนักงานเทศบาลที่โรงเรียนหรือที่ดินนั้นตั้งอยู่ จากนั้น ทางสำนักงาน  
เขตเทศบาลจะทำการประเมินอัตราภาษีที่ต้องชำระ และจะจัดส่งเป็นหนังสือแจ้งการประเมิน

(ภ.ร.ค.8) ให้แก่ผู้เสียหายโดยหลังจากที่ได้รับ ภ.ร.ค.8 แล้วผู้มีหน้าที่ต้องเสียหายต้องไปยื่นชำระภายใน 30 วัน

## 2.2 เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการยื่นแบบ

กรณีโรงเรียนรายใหม่ : ให้เจ้าของกรรมสิทธิ์โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ยังไม่เคยยื่นแบบเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินมาก่อน ยื่นแบบเสียภาษีภายในเดือนกุมภาพันธ์ของปีถัดจากปีที่ได้มีการใช้ประโยชน์ใน โรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น โดยยื่นแบบ ภ.ร.ค.2 ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่พร้อมสำเนาหลักฐานประกอบการพิจารณา ได้แก่

2.2.1 โฉนดที่ดินที่ปลูกสร้างโรงเรียน หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น

2.2.2 หนังสือสัญญาขาย หรือสัญญาให้ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง

2.2.3 ใบอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร, ใบอนุญาตให้ใช้อาคาร

2.2.4 ใบให้เลขหมายประจำบ้าน

2.2.5 สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าของโรงเรียนสำเนาทะเบียนบ้าน

ของโรงเรียนที่พิกิตภาษี

2.2.6 บัตรประจำตัวประชาชน บัตรข้าราชการ บัตรพนักงาน

รัฐวิสาหกิจ บัตรประจำตัวผู้เสียหาย

2.2.7 หลักฐานการเปิดดำเนินกิจการ เช่น หนังสือรับรองการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วนบริษัท

2.2.8 ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม/ทะเบียนพาณิชย์

2.2.9 สำเนาบัญชีเงิน (กรณีเป็นนิติบุคคล)

2.2.10 หลักฐานของกรมสรรพากร เช่น ภ.พ.01, ภ.พ.09, ภ.พ.20

2.2.11 ใบอนุญาตตั้งและ/หรือประกอบกิจการโรงงาน

2.2.12 ใบอนุญาตติดตั้งเครื่องจักร

2.2.13 ใบอนุญาตของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

2.2.14 ใบเสร็จค่าติดตั้งมิเตอร์น้ำประปาไฟฟ้า

2.2.15 สัญญาเช่าโรงเรียนที่พิกิตภาษี

2.2.16 หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถยื่นแบบได้ด้วยตนเอง

พร้อมติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย)

2.2.17 หลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์โรงเรียนนั้น



หมายเหตุ: ให้ผู้รับประกัน หรือเจ้าของโรงเรือนถ่ายสำเนาหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น พร้อมลงลายมือชื่อรับรองความถูกต้องกำกับทุกฉบับ

กรณีโรงเรือนรายเก่า: ให้เจ้าของกรรมสิทธิ์โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างยื่นแบบ ภ.ร.ด. 2 ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี พร้อมใบเสร็จรับเงิน การเสียภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี) กรณีเจ้าของเป็นนิติบุคคลให้แนบหนังสือรับรองการจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทพร้อมการยื่น แบบ ภ.ร.ด.2

### 2.3 การชำระภาษี

ผู้รับประกัน ได้รับ ใบแจ้งรายการประเมิน (ภ.ร.ด.8) ให้ชำระเงินภายใน 30 วันนับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับใบแจ้งการประเมิน โดยชำระภาษีได้ที่สำนักงานเทศบาลซึ่งโรงเรือนนั้นตั้งอยู่หรือที่กองคลังเทศบาลตำบลเวียง

การชำระภาษี จะชำระ โดยการส่งธนาคัติ ตัวแลกเปลี่ยนของธนาคารหรือเช็คที่ธนาคารรับรองทางไปรษณีย์ทะเบียนก็ได้ และให้ถือว่าวันส่งทางไปรษณีย์เป็นวันรับชำระภาษี

### 2.4 การขอม่อนชำระภาษี

ผู้มีสิทธิขอม่อนชำระภาษีได้ 3 งวด โดยไม่เสียเงินเพิ่มมีเงื่อนไข ดังนี้

- 1) ผู้มีหน้าที่เสียภาษี จะขอม่อนชำระค่าภาษีได้ โดยวงเงินค่าภาษีที่จะขอม่อนชำระนั้นจะต้องมีจำนวนเงินค่าภาษีตั้งแต่เก้าพันบาทขึ้นไป
- 2) ได้ยื่นแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สินต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของปีนั้น
- 3) ได้แจ้งความจำนงขอม่อนชำระค่าภาษีเป็นหนังสือต่อพนักงานเก็บภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

### 2.5 เงินเพิ่ม

เงินค่าภาษีค้างชำระให้เพิ่มจำนวนดังอัตรา ต่อไปนี้

2.5.1 ถ้าชำระไม่เกินหนึ่งเดือนนับแต่วันพ้นกำหนดเวลาสามสิบวันนับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน ให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีที่ค้าง

2.5.2 ถ้าเกินหนึ่งเดือนแต่ไม่เกินสองเดือนให้เพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีที่ค้าง

2.5.3 ถ้าเกินสองเดือนแต่ไม่เกินสามเดือนให้เพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษีที่ค้าง

2.5.4 ถ้าเกินสามเดือนแต่ไม่เกินสี่เดือนให้เพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษี  
ที่ค้าง

ถ้ามิได้มีการชำระค่าภาษีและเงินเพิ่มภายในสี่เดือนเทศบาลตำบลเวียงนาง  
มีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึดหรืออายัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้าง  
ชำระภาษีได้ถ้าค่าภาษีกค้างอยู่ และมีได้ชำระ ขณะเมื่อทรัพย์สินได้โอนกรรมสิทธิ์ไปเป็นของ  
เจ้าของใหม่โดยเหตุใด ๆ ก็ตาม เจ้าของเก่าและเจ้าของใหม่เป็นลูกหนี้ค่าภาษีนั้นร่วมกัน

## 2.6 การอุทธรณ์ภาษี

เมื่อผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ได้รับแจ้งการ  
ประเมินแล้วไม่พอใจในการประเมินของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยเห็นว่าค่าภาษีสูงเกินไป หรือ  
ประเมิน ไม่ถูกต้องก็มีสิทธิยื่นคำร้องขอให้พิจารณาการประเมินใหม่ต่อนายกเทศมนตรีตำบล  
เวียงนาง โดยกรอกในแบบพิมพ์ (ภ.ร.ด.2) และยื่นแบบดังกล่าว ณ สำนักงานเทศบาลตำบล  
เวียงนาง ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน หากพ้นกำหนดดังกล่าวแล้ว ผู้รับ  
ประเมินหมดสิทธิที่จะขอให้พิจารณาการประเมินใหม่ และไม่มีสิทธินำคดีสู่ศาล เว้นแต่ใน  
ปัญหาข้อกฎหมายซึ่งอ้างว่าเป็นเหตุหมดสิทธินั้น

เมื่อนายกเทศมนตรี พิจารณาเป็นประการใดจะแจ้งคำชี้ขาดไปยังผู้ยื่นคำ  
ร้องเป็นลายลักษณ์อักษร หากผู้รับประเมินยังไม่เห็นด้วยหรือไม่พอใจในคำชี้ขาดดังกล่าว  
ย่อมมีสิทธินำคดีขึ้นสู่ศาลเพื่อแสดงให้ศาลเห็นว่า การประเมินไม่ถูกต้อง และขอให้ศาลเพิก  
ถอนการประเมินนั้นเสีย แต่ต้องทำภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันรับแจ้งคำชี้ขาดและการยื่นฟ้อง  
ต้องเป็นที่พอใจศาลว่าผู้รับประเมินได้ชำระค่าภาษีทั้งสิ้นซึ่งถึงกำหนดชำระหรือจะถึง  
กำหนดชำระระหว่างคดียังอยู่ศาล

## 2.7 การขอคืนเงินค่าภาษี

ในกรณีที่มิความีเงินจ่ายอุทธรณ์ให้มีการลดจำนวนเงินที่ประเมินไว้ ให้ยื่นคำ  
ขอรับเงินคืนได้ที่สำนักงานเทศบาล โดยแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมสำเนาใบเสร็จรับเงิน  
ประกอบด้วย กรณีที่ศาลพิพากษาให้ลดค่าภาษีศาลจะพิพากษาคืนเงินส่วนที่ลดนั้นให้ภายใน  
3 เดือน

## 2.8 บทกำหนดโทษ

2.8.1 ผู้รับประเมิน ผู้เช่า หรือผู้ครอบทรัพย์สินการกรอกรายการในแบบ  
พิมพ์ ตามความเป็นจริงตามความรู้เห็นของตนให้ครบถ้วน และรับรองความถูกต้องของ  
ข้อความดังกล่าวพร้อมทั้งลงวันที่ เดือน ปี และลงลายมือชื่อของตนกำกับไว้แล้วส่งคืน ไปยัง

พนักงานเจ้าหน้าที่แห่งท้องที่ที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ การส่งแบบพิมพ์จะนำส่งด้วยตนเอง มอบหมายให้ผู้อื่นไปส่งแทนหรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ก็ได้หาก ผู้ใดละเลย ไม่แสดงข้อความข้างต้น เว้นแต่จะเป็นด้วยเหตุสุดวิสัย ผู้นั้นมีความผิดต้องระวาง โทษปรับไม่เกินสองร้อยบาท ผู้ใดโดยรู้อยู่แล้วหรือจงใจละเลย ไม่ปฏิบัติตามหมายเรียกของ พนักงานเจ้าหน้าที่ ไม่แจ้งรายการเพิ่มเติมละเอียดยิ่งขึ้นเมื่อเรียกร้อง ไม่นำพยานหลักฐานมา แสดง หรือไม่ตอบคำถามเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซักถาม (ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่มิได้รับคำตอบ จากผู้รับประเมินภายในสิบวัน หรือได้รับคำตอบอันไม่เพียงพอ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจ ออกหมายเรียกผู้รับประเมินมา ณ สถานที่ซึ่งเห็นสมควรและให้นำพยานหลักฐาน ในเรื่อง อสังหาริมทรัพย์นั้นมาแสดงกับให้มีอำนาจซักถามผู้รับประเมินในเรื่องใบแจ้งรายการนั้น) ผู้นั้นมีความผิดต้องระวาง โทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท

## 2.9 ผู้ใด

1) โดยรู้อยู่แล้วหรือจงใจยื่นข้อความเท็จ หรือให้ถ้อยคำเท็จ หรือตอบ คำถามด้วยคำอันเป็นเท็จหรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดง เพื่อหลีกเลี่ยงหรือจัดทางให้ผู้อื่น หลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่งทรัพย์สินของตนตามที่สมควร

2) โดยข้อความเท็จ โดยเจตนาละเลย โดยฉ้อโกง โดยกลอุบาย โดย วิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดทั้งสิ้นที่จะหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการคำนวณค่ารายปีแห่ง ทรัพย์สินของตนตามที่ควร ผู้นั้นมีความผิดต้องระวาง โทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่ เกินห้าร้อยบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

## แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

### 1. ความหมายของภาษีอากร

ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม (2536 : 21-22) ได้ให้คำจำกัดความไว้ 2 ประการ ดังนี้ ภาษีอากรหมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากรายได้ และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคม ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี และอีกคำจำกัดความ ภาษีอากร คือเงิน ไปได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขาย สินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

นารี นันตติกุล (2545 : 6) ได้ให้ความหมายว่า ภาษีอากร คือ เงินหรือสิ่งของ ที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจการอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาลและได้ให้

ความหมายว่า การเรียกเก็บที่จะเรียกว่าภาษีอากรควรมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก เป็นการบังคับจัดเก็บ และประการที่สอง ไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2543 : 13) กล่าวว่า ความหมายของภาษีอากรอาจแบ่งได้ 2 แนว คือ

1.1 แนวที่หนึ่ง ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับจากราษฎรและนำไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

1.2 แนวที่สอง ภาษีอากร คือ เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้เงินหรือขายสินค้า หรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543 : 25) ได้ให้ความหมายว่า ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลเก็บจากราษฎรและนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

สรุปได้ว่า ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนและนำมาใช้จ่ายเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีหรืออีกความหมายหนึ่ง ภาษี หมายถึง เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลแต่ไม่รวมเงินกู้หรือขายสินค้า

## 2. ลักษณะของภาษี

### 2.1 ลักษณะภาษี ลักษณะภาษีพอสังเขปดังนี้ (สุภรัตน์ ควณิกุล. 2533 : 6)

2.1.1 ลักษณะบังคับ ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับให้ต้องเสียภาษี แม้แม้จะเป็นภาษีทางอ้อมซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้น ทางเลือกที่จะบริโภคก็จะต้องเสียภาษีอากรอยู่นั่นเอง

2.1.2 เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพย์สิน ภาษีอากรเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพย์สินจากภาคเอกชนไปสู่รัฐบาล ซึ่งน่าจะเป็นการเคลื่อนย้ายเพียงทางเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษีอากรกล่าวคือ หากมีการเคลื่อนย้ายในทางตรงกันข้ามก็ไม่น่าเป็นภาษีอากรได้ เนื่องจากไม่อาจถือถือคู่ต่อรัฐได้

2.1.3 ไม่มีค่าตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมายจึงไม่มีผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตาม ไรก็ตาม

ผู้เสียหายย่อมทราบดีว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่รัฐมีให้  
ตั้งคมโดยส่วนรวม เป็นผลมาจากภาษีทั้งนั้น

2.1.4 ไม่ก่อให้เกิดการชำระคืนของรัฐบาล ภาษีอากรย่อมเป็นการ  
เคลื่อนย้ายทรัพยากรที่ไม่มีพันธะใด ๆ เพื่อที่รัฐบาลจะสามารถนำเงินภาษีอากรไปบริหาร  
ประเทศได้เต็มความสามารถ

2.1.5 ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้ การจัดเก็บภาษีอากรอาจ  
กระทำในรูปแบบอื่น ๆ นอกจากการจัดเก็บเป็นตัวเงินก็ได้ อาจจัดเก็บในรูปของสิ่งของหรือ  
แรงงานหรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้

## 2.2 ภาษีเป็นส่วนแบ่งภาระสาธารณะ

ตามหลักความสามารถในการจ่ายภาระสาธารณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่ปรากฏ  
ในงบประมาณแผ่นดิน และสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการ คือ (ศุภลักษณ์ พินิจภูวคณ.  
2542 : 18- 21)

2.2.1 ลักษณะบังคับ เนื่องจากภาษีเป็นส่วนแบ่งภาระซึ่งมาจากการที่รัฐ  
ใช้อำนาจบังคับ (Pouvoir de contrainte) จัดเก็บจากประชาชน ด้วยเหตุนี้ส่วนแบ่งดังกล่าว  
จึงไม่ได้เป็นส่วนแบ่งที่มาจากความสมัครใจ นอกจากนี้ ภาระสาธารณะดังกล่าวยังเป็น  
มูลเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องมีการจัดเก็บภาษีจำนวนภาษีที่จัดเก็บจึงเป็นรายได้ที่มีไว้เพื่อ  
ครอบคลุมรายจ่าย การมีลักษณะบังคับของภาษีไม่ได้หมายความถึงการห้ามทำการตกลงระหว่าง  
ฝ่ายปกครองและฝ่ายผู้เสียภาษีในเรื่องที่เกี่ยวกับภาษี หรือการเลือกระบบการประเมินภาษี  
ระหว่างการประเมินแบบเหมาจ่ายกับการประเมินตามความเป็นจริง

2.2.2 ลักษณะการเป็นรายได้ที่ไม่เป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรง  
หมายถึง ผู้เสียภาษีไม่ได้รับผลตอบแทนโดยตรง หรือพิเศษเฉพาะตัว เพราะค่าภาษีที่จ่ายไป  
นั้น ไม่ได้พิจารณาจากสัดส่วนของประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐ

2.2.3 ลักษณะถาวร หมายถึง ผู้เสียภาษีชำระภาษีให้แก่รัฐ โดยไม่อาจเรียก  
คืนภาษีที่ชำระไป วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีนี้นั้นมุ่งประสงค์เพื่อประโยชน์มหาชนเป็น  
สำคัญ มิใช่เพื่อประโยชน์ของผู้ชำระภาษี



### 3. วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี

ชัยสิทธิ์ ตราเพชรธรรม (2536 : 17-19) อธิบายว่า วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการจัดเก็บภาษีอากรก็คือ เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ อย่างไรก็ตาม การเก็บภาษีอากรนั้นยังมีวัตถุประสงค์เพื่อการอย่างอื่นอีกคือ เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจเพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม หรือเพื่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจได้ก็คือ

3.1 การเก็บภาษีอากร เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ  
รัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการธุรกิจบางชนิดเพื่อมิให้เกิดผลเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยส่วนรวมได้ เช่น เมื่อรัฐบาลต้องการให้ประชาชนลดการบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยหรือสินค้าที่มีผลเสียต่อสุขภาพหรือศีลธรรมอันดี รัฐบาลก็อาจใช้วิธีการเก็บภาษีในอัตราสูงเพื่อให้สินค้านั้นมีราคาแพงประชาชนจะได้ลดการบริโภคลงหรือหากรัฐบาลเห็นควรลดการผลิตสินค้าบางชนิดลง รัฐบาลก็ใช้วิธีเก็บภาษีสินค้าชนิดนั้นในอัตราสูง ราคาสินค้าก็จะสูง การซื้อสินค้าก็จะลดลงน้อยลง ทำให้ผู้ผลิตลดการผลิตลงไปได้

3.2 การเก็บภาษีเพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม  
ประชาชนไม่ควรจะมีรายได้และทรัพย์สินแตกต่างกันมากนัก หรือไม่ควรจะมีความเหลื่อมล้ำค่าสูงเกินไปในสังคม การที่ประชาชนควรจะมีรายได้หรือทรัพย์สินที่แตกต่างกันมากแสดงถึงการกระจายรายได้และทรัพย์สินไม่เป็นธรรม ซึ่งในการนี้รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีเข้าช่วย เช่น คนมีรายได้มากเสียภาษีในอัตราที่สูง หรือผู้ใดมีทรัพย์สินมากก็เก็บภาษีจากผู้นั้นในอัตราสูง หรือสินค้าชนิดใดเป็นของที่ฟุ่มเฟือยไม่จำเป็นก็เก็บภาษีในอัตราสูง เป็นต้น

3.3 การเก็บภาษีเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รัฐบาลมีหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจคือ ทำให้การจ้างงานของประเทศอยู่ในอัตราสูง รักษาระดับราคาสินค้าทั่วไปให้อยู่ในระดับค่อนข้างคงที่ คือ ไม่เคลื่อนไหวขึ้นลงหรือมากเกินไป หรือจะกล่าวอีกในหนึ่งคือ ไม่ให้เกิดภาวะเงินเฟ้อ และเงินฝืด และรักษาดุลการค้าดุลการชำระเงินให้มีเสถียรภาพ เพราะหากดุลการค้าดุลมาก ๆ เงินทุนสำรองระหว่างประเทศจะลดลงและค่าเงินบาทก็จะอ่อนตัวลงทำให้เงินบาทแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศได้น้อยลง การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจนี้ รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีอากรเป็นเครื่องมือได้ เช่น หากเกิดภาวะเงินเฟ้อเพราะมีอุปสงค์มากกว่าอุปทาน รวมเนื่องจากประชาชนมีอำนาจซื้อจากรัฐบาลก็อาจลดอุปสงค์รวมได้ โดยการเก็บภาษีเงินได้ให้มากขึ้น การเก็บภาษีเป็นการดึงอำนาจซื้อจากประชาชน

เข้ามาเก็บกักไว้ในมือรัฐบาล เมื่อประชาชนมีรายได้ลดลงเพราะต้องเสียภาษีสูง ก็จะลดการบริโภคลงทำให้อุปสงค์ลดลง เป็นผลให้ลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้ กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2543 : 13) ได้กล่าวว่า การเก็บภาษีอากรนอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้ให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้วในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตธุรกิจการค้ารักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาลด้วย

#### 4. การจัดสรรส่วนภาษีและอากร

เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและเงินรายได้ดังต่อไปนี้ (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. 2543 : 8)

- 4.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 4.2 ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- 4.3 ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- 4.4 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายแล้ว
- 4.5 ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร
- 4.6 ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแถมบิยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ
- 4.7 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
- 4.8 ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 4.9 ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- 4.10 ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- 4.11 ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

4.12 อากาศมีรสและผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการมีรสตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการมีรสและจำหน่ายเนื้อสัตว์

4.13 อากาศมีกลิ่นอันตามกฎหมายว่าด้วยอากาศมีกลิ่นอัน

4.14 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่

4.15 ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม

4.16 ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับ

อสังหาริมทรัพย์ที่มีพจนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

4.17 ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

4.18 ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

4.18.1 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

4.18.2 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการ

พนัน

4.19 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าของดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว

4.20 ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล

4.21 ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

4.22 รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

## 5. ลักษณะของภาษีอากรที่ดี

5.1 ลักษณะภาษีอากรที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ (ชัยสิทธิ์ ตราจุธรรม, 2536

5.1.1 มีความเป็นธรรม ต้องเป็นภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชนในจำนวนที่เท่าเทียมกัน หลักการนี้เรียกว่า “หลักความเป็นธรรมสมบูรณ์ (Principic of absolute equity)” และอีกอย่างหนึ่ง ภาษีอากรที่จะได้ชื่อว่าเป็นธรรมนั้นต้องเป็นภาษีอากรที่จัดเก็บตามผลประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากบริการของรัฐหรือตามกำลังสามารถของผู้เสียภาษี เรียกว่า “หลักความเป็นธรรมสัมพันธ์ (Principic of relation equity)”

5.1.2 มีความแน่นอน รัฐต้องมีนโยบายที่แน่นอนในการจัดเก็บภาษีอากรไม่เปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อย ๆ เพราะการมีนโยบายที่ไม่แน่นอน ทำให้ธุรกิจเอกชนได้รับผลกระทบกระเทือน เมื่อหน่าย และไม่มั่นใจในการลงทุน

5.2.3 มีความสะดวก ภาษีอากรที่ดีต้องสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐในการจัดเก็บและสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการชำระ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับตลอดจนแบบพิมพ์รายการต่าง ๆ ต้องง่ายแก่การทำความเข้าใจและกรอกรายการ

5.2.4 มีความประหยัด ภาษีอากรที่ดีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุดและเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด เหตุที่ภาษีอากรที่ดีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุด เพราะถ้าเสียค่าใช้จ่ายมาก รายได้รัฐบาลจะนำไปใช้จ่ายในการบริหารประเทศต้องลดลงตามส่วน

5.2.5 มีความเป็นกลางในภาคเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ควรมีผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาดหรือกระทบกระเทือนน้อยที่สุด เช่น รัฐบาลเก็บภาษีจากสินค้าโดยทั่วไปไม่มีภวกรกเว้นจะไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อผลการตัดสินใจบริโภคของผู้เสียภาษี แต่กรณีที่รัฐบาลเก็บภาษีจากสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะจะมีผลกระทบกระเทือนต่อการตัดสินใจบริโภคของผู้เสียภาษีในกรณีสินค้าและบริการที่เป็นโทษ เช่น บุหรี่ สุรา ยาเสพติด เป็นต้น รัฐบาลอาจใช้ความเป็นกลางของภาษีอากรเป็นเครื่องมือจำกัดการบริโภคให้เหมาะสมได้

5.2.6 ต้องบังคับได้ในทางปฏิบัติ ภาษีอากรที่ดีต้องสามารถจัดเก็บได้ในทางปฏิบัติภาษีบางอย่างแม้จะเป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติจัดเก็บได้ยากไม่อาจถือเป็นภาษีที่ดีได้ เช่น ภาษีที่จัดเก็บจากรายจ่าย ในทางทฤษฎีเป็นภาษีที่ดี แต่ในทางปฏิบัติจัดเก็บได้ยาก

5.2.7 ต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจัดเก็บในอัตราก้าวหน้าเป็นภาษีที่ดี เพราะยามที่เศรษฐกิจรุ่งเรืองรายได้ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เมื่ออัตราภาษีที่จัดเก็บเป็นอัตราก้าวหน้า

อัตราภาษีจะเพิ่มเร็วขึ้นกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นทำให้รายได้ของประชาชนลดลงหรือมีเงินเข้าสู่ภาครัฐบาลมาก

ศุภลักษณ์ พินิจภูวค (2542 : 63 – 64) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารภาษีอากรที่ดีของ อาคัม สมิท ว่าเป็นหลักเกณฑ์พื้นฐานของการจัดเก็บภาษีอากรที่เกิดขึ้นประมาณสองร้อยกว่าปีมาแล้ว (ตั้งแต่ ค .ศ. 1776) แต่ก็ยังสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการจัดเก็บภาษีอากรในปัจจุบัน

เมื่อนำความคิดของอาคัม สมิท มาวิเคราะห์ ทำให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมและการบริหารงานของบุคคลที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชาติและประชาชนส่วนรวม อันเป็นที่มาของความร่ำรวยของชาติ ดังนั้น “คั้งนั้นการแบ่งงานกันทำ” และ “หน้าที่ของมนุษย์ต่อสังคม” การชำระภาษีเป็นรูปแบบหนึ่งของภาระหน้าที่ของมนุษย์ที่มีต่อสังคม อาคัม สมิท ได้กำหนดหลักการภาษีอากรที่ดี ซึ่งผู้บัญญัติกฎหมายสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบของภาษีและการจัดเก็บภาษีได้เป็นอย่างดี

## 5.2 หลักการภาษีอากร

หลักภาษีอากร 4 ประการ คือ (ปวย อึ้งภากรณ์ และสุภาพ ยศสุนทร. 2504 : 232 – 246)

5.2.1 หลักความเป็นธรรม (Equity) เนื่องจากประชาชนของรัฐจำเป็นต้องบริจาคหรือสละเงินให้แก่รัฐที่เขาเหล่านั้นอยู่ภายใต้ความคุ้มครอง ตามสัดส่วนของรายได้ที่ครอบครองอยู่ แนวความคิดดังกล่าวถือเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญของหลักความยุติธรรมทางภาษี การจัดเก็บภาษีอย่างยุติธรรมจึงต้องสัมพันธ์กับสิ่งที่เป็นความสามารถหรือสิ่งที่แสดงความสามารถของผู้เสียภาษี รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการวัดความสามารถและหลักการในการแบ่งสรรภาระสาธารณะต้องเป็นหลักเกณฑ์ที่บังคับได้โดยทั่วกัน ทั้งนี้การยกเว้นภาษีหรือเพิ่มอัตราภาษีผู้บัญญัติกฎหมายพึงกระทำด้วยความระมัดระวัง โดยคำนึงถึงจำนวนภาษีขั้นต่ำที่ประชาชนทุกคนควรแบกรับเสมอหน้ากันและ โดยส่วนใหญ่ความสามารถความอยู่ดีกินดีทางเศรษฐกิจ หรือเศรษฐกิจที่เอื้อประโยชน์แก่คนทั่วไป (Economic well being) อาจวัดได้จากรายได้ (Income) ความมั่งมี (Wealth) หรือการใช้จ่าย (Expenditure)

5.2.2 หลักความแน่นอน (Certainly) ภาษีที่จัดเก็บต้องมีความชัดเจนและแน่นอน ไม่ว่าจะเป็นฐานภาษี เทคนิคการประเมินภาษี และวิธีการจัดเก็บภาษี ความแน่นอนที่กล่าวถึงนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล มิใช่มาจากการกระทำตามอำเภอใจของผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษี เช่น รัฐต้องบัญญัติหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเทคนิคทางภาษี (ฐานภาษี การ



จำนวน การจัดเก็บ) อย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ ผู้เสียภาษีสามารถคำนวณภาษีที่ตนต้องชำระได้ รวมทั้งมีการกำหนดวัน เวลา สถานที่ที่แน่นอน การจัดเก็บภาษีที่ไม่เคารพหรือสอดคล้องกับหลักความแน่นอน ย่อมนำมาซึ่งความเดือนร้อนของประชาชน เช่น การจัดเก็บภาษีของเจ้าภาษีนายอากรที่ขาดหลักเกณฑ์แน่นอน เป็นต้น

5.2.3 หลักความสะดวก (Convenience) ภาษีทุกประเภทต้องเรียกเก็บตรงตามเวลา วิธีการชำระภาษีต้องทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีมีความสะดวกที่จะชำระภาษี ได้แก่ ช่วงเวลาที่มีรายได้เข้ามา (เช่น ในประเทศเกษตรกรรมประชาชนที่เป็นชาวนา สามารถมีเงินได้มาชำระภาษีได้ก็ต่อเมื่อถึงฤดูหน้าข้าว เพราะสามารถนำข้าวออกมาขายเป็นรายได้) ส่วนสถานที่จัดเก็บภาษีก็ต้องสะดวกในการเดินทางมาติดต่อหรือมีการขนส่งที่เข้าถึงได้ของผู้เสียภาษี

5.2.4 หลักความประหยัด (Economy) ภาษีทุกประเภทที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้เข้าสู่คลังควรมีจำนวนที่ใกล้เคียงกับจำนวนภาษีที่ผู้เสียภาษีได้ชำระให้แก่รัฐ ซึ่งหมายถึง รัฐต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีให้น้อยที่สุด และผู้เสียภาษีก็น้อยค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับภาษีนั้น ๆ น้อยที่สุดด้วย ทั้งนี้เพราะค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าเดินทาง หรือความยุ่งยากอื่น ๆ ที่เกิดจากวิธีการชำระภาษีที่ถูกเรียกเก็บ รัฐต้องมีมาตรการควบคุมการใช้จ่ายในการจัดเก็บ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบภาษีให้มากที่สุด แม้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่จัดเก็บจะมีจำนวนน้อย แต่ต้องมีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

### 5.3 หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี

หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี ดังนี้

5.3.1 ภาษีที่มีลักษณะที่ดีควรจัดเก็บจากประชาชนทุกคนตามฐานะ เพราะแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ

5.3.2 ภาษีที่ทุกคนต้องเสีย ต้องมีความแน่นอน ไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่ต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

5.3.3 การเสียภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวัน เวลา และสถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวกและจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีด้วย

5.3.4 ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บ จะทำให้ความเดือนร้อนในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีและค่าใช้จ่ายของรัฐบาลในการจัดเก็บน้อยที่สุด

## 5.4 หลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากร

หลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากร 6 ประการ คือ

(พิทักษ์ ตรีษิติน. 2538 : 9)

5.4.1 หลักความเป็นธรรม พิจารณาได้จาก ความสามารถของผู้เสียภาษี แบ่งออกเป็น

1) ความเป็นธรรมแนวนอน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เท่าเทียมกัน ควรได้รับการปฏิบัติและเสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน

2) ความเป็นธรรมแนวตั้ง หมายถึง ผู้ที่มีรายได้ไม่เท่าเทียมกัน ควรจะเสียภาษีแตกต่างกัน

ประโยชน์ของผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิตโดยรัฐบาล จะต้องจ่ายภาษีมากกว่าผู้ที่ได้รับประโยชน์น้อย

5.4.2 หลักความเป็นกลาง หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยไม่ให้มีผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบแต่เพียงเล็กน้อยเพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพภาษีอากรที่ดีควรจะเป็นภาษีอากรที่ไม่มีผลต่อต้นทุนและประโยชน์ที่ได้ในการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ทำให้ต้นทุนที่เสียและประโยชน์ที่ได้สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง ดังนั้นเป้าหมายหลักของความเป็นกลาง คือ การพยายามลดภาระส่วนเกินของการเก็บภาษีให้เหลือน้อยที่สุด

5.4.3 หลักความแน่นอน แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. ความแน่นอนในภาษี หมายถึง รัฐบาลต้องการให้ประชาชนกลุ่มใดรับภาระภาษี ภาษีที่ดี มีประสิทธิภาพจะเป็นภาระภาษีแก่ประชาชนกลุ่มนั้น

2. ความแน่นอนของหนี้ภาษี ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพควรจะเป็นภาษีอากรที่มีความง่ายและความแน่นอนในการประเมินหนี้ภาษีอากร หากผู้เสียภาษีไม่ทราบแน่ชัด ตนจะต้องเสียภาษีจำนวนเท่าใด เพราะการประเมินภาษีขึ้นอยู่กับอำนาจและดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ จะเป็นการเปิดช่องทางให้มีการทุจริตได้ง่าย

3. ความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน ภาษีอากรที่ดี มีประสิทธิภาพ ควรจะเป็นภาษีอากรที่สามารถลดเงินได้ของเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. ความแน่นอนเกี่ยวกับการทำนายรายได้จากภาษีอากร ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรเป็นภาษีที่มีความแน่นอนในแง่รายได้ของรัฐบาล คือ สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่กำหนดไว้

5.4.4 หลักความประจักษ์แจ้ง ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ จะเป็นภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีประจักษ์และตระหนักในภาษีอากรที่ตนต้องเสีย

5.5.5 หลักประสิทธิภาพในการบริหาร ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรมีต้นทุนการบริหารจัดเก็บภาษีที่ต่ำ ไม่ว่าจะ เป็นต้นทุนของรัฐบาลหรือเอกชน กล่าวคือ

- 1 เป็นภาษีที่เสียต้นทุนในการจัดเก็บต่ำ
- 2 ผู้เสียภาษีต้องเสียต้นทุนในการชำระภาษีต่ำ ได้แก่ ค่าเดินทางเพื่อไปชำระภาษี เวลาที่เสียในการรอคอย หรือการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ค่าจ้างนายหน้านักบัญชีและตัวแทน

สรุป หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีที่ดีจะต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีจะต้องมีประสิทธิภาพและสามารถใช้กฎหมายที่เป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีด้วย

## แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1. ความหมายการปกครองท้องถิ่น

ความเข้าใจของนักวิชาการเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่นมีความแตกต่างกันมากมายดังต่อไปนี้

ประธาน คณะนิติศาสตร์ (2534 : 7) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นหน่วยทางการปกครองซึ่งรัฐให้จัดตั้งขึ้นให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อจะปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

ดำรง ถัทธิตพิพัฒน์ (2541 : 30) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการบริหารตนเอง โดยประชาชนในหน่วยชุมชนหรือหน่วยการบริหารหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นหน่วยรัฐบาลท้องถิ่น

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2541 : 17) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นรูปแบบการบริหาร ที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่นเพื่อ

วัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินงานต่าง ๆ ใน การบริหารท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อสนองตอบความต้องการและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

รอปสัน (Robson, 1986 : 112 ; อ้างถึงใน วิรัชนิภาวรรณ. 2541 : 30) ได้ให้ ความหมายของ การปกครองส่วนท้องถิ่นว่าเป็นการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศที่มีอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องไม่มากจนกระทบกระทั่งถึงอำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นไม่ใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal) แต่มีองค์กรที่จำเป็น (Necessary organization) เพื่อประ โยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

มอนตาโก (Montago. 1986 : 101 ; อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2541 : 30) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปกครอง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ได้มีการเลือกตั้ง โดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจ อิสระพร้อมมีความรับผิดชอบ ซึ่งปลอดจากการควบคุมการบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้อำนาจสูงสุดของรัฐผู้มีได้เป็นรัฐ อิสระใหม่แต่อย่างใด

วิท (Wit. 1986 : 225 ; อ้างถึงใน วิรัช วิภาวรรณ. 2541 ; 30) ได้ให้ ความหมาย ของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการบริหารที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจาย อำนาจไปให้หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มี อำนาจบริหารร่วมกันและรับผิดชอบต่อทั้งหมด ถ้าอำนาจบริหารมาจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วการบริหารท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของ รัฐบาลในส่วนกลาง โดยให้องค์การอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลางมี อำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในพื้นที่ของตน

เอ็นไซโครพีเดีย (Encyclopedia. 1985 : 322 ; อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภา วรรณ. 2541 : 30) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ในแต่ ละท้องถิ่น โดยมีผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อ ประชาชนอย่างมีอิสระรวมทั้งอำนาจในการกำหนดนโยบายขององค์การบริหารตนเองใน ท้องถิ่น

สรุป การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่มีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่นเพื่อให้สามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองและสนองตอบความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาให้ท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน

## 2. หลักการทั่วไปของการปกครองส่วนท้องถิ่น

### 2.1 ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

ลิขิต วีรเวทิน (2533 : 32) ได้อธิบายถึงลักษณะองค์หรือการบริหารตนเองของท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างชัดเจน 4 ประการ ดังนี้

2.1.1 มีความอิสระอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลในส่วนกลา  
น้อยมาก พนักงานท้องถิ่นย่อมอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของการบริหารงานบุคคลของ  
ท้องถิ่นเองพร้อมทั้งได้รับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารตนเองของท้องถิ่น  
ด้วย

2.1.2 องค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลเป็นเอกเทศ  
ตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลางมีขอบเขตการบริหารงานที่แน่นอนและมีคณะผู้บริหารที่  
เลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2.2.3 มีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บบัญชีและการหา  
รายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดรวมไปถึงการจัดทำงบประมาณเอง

2.2.4 มีอำนาจอิสระในการวางนโยบายและมีการบริหารงานของ  
ตนเองไม่ต้องขอคำสั่ง จากราชการบริหารส่วนกลางก่อน ถ้าหากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น  
มีแต่เพียงอำนาจหน้าที่ ในการเสนอขอแนะนำหรือให้คำปรึกษา โดยไม่มีอำนาจในการ  
ปฏิบัติด้วยแล้วก็ไม่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

สรุป ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น คือ เป็นนิติบุคคล มีอิสระในการ  
บริหารจัดการทุกอย่างภายใต้กฎหมายที่กำหนดไว้เช่น ด้านงบประมาณ การบริหารงาน  
บุคคล

### 2.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

พรชัย เทพปัญญา (2543 : 5-6) รัฐบาล ไม่ว่าจะระดับใดรวมทั้งตัวแทนที่  
ประจำอยู่ตามท้องถิ่นต่าง ๆ ย่อมก่อตั้งขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปฏิบัติหน้าที่สำคัญ 3  
ประการคือ



2.2.1 หน้าที่ให้บริการซึ่งบุคคลหรือเอกชน ไม่ใช่จัดทำได้หรือไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดหาให้ได้ในลักษณะเช่นนี้รัฐบาลหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะจัดบริการผู้เสียภาษีให้ได้รับความคุ้มครอง ได้รับสวัสดิการและความสะดวกในการดำเนินชีวิต

2.2.2 หน้าที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ เนื่องจากการดำเนินชีวิตของบุคคลอาจจะเกิดความขัดแย้งกันเพราะความคิดเห็นและผลประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีการอภิปรายถกเถียงกันอย่างมีเหตุผลหรือมีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรงหรืออาจจะมีการตัดสินบนหรือมีการต่อสู้กัน กรณีเช่นนี้ รัฐบาลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะต้องเข้ามาแก้ไข โดยการเข้ามากำหนดกฎเกณฑ์ควบคุมการขัดแย้งเป็นผู้ประนีประนอมหรือแบ่งผลประโยชน์ หรือเป็นผู้ตัดสินกรณีพิพาททั้งสองฝ่ายจะต้องเชื่อฟังและยอมรับคำตัดสินนั้น

2.2.3 การแบ่งเบาภาระหน้าที่และการเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนของประเทศ การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเบาภาระของส่วนกลางให้ท้องถิ่นจัดการการปกครองด้วยตนเองเพื่อเป็นการฝึกหัดการปกครองด้วยตนเองสำหรับประเทศที่ยังไม่พัฒนาแต่สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นตัวแทนของประเทศส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ อย่างเช่น ชาวอเมริกันมีความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างชีวิตที่เป็นประชาธิปไตยหรือแม้แต่สาธารณรัฐประชาชนจีนและรัสเซียก็คาดหวังเช่นเดียวกัน แต่อาจจะดำเนินการแตกต่างกัน

สรุป วัตถุประสงค์การปกครองท้องถิ่น คือ การให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุกด้าน และการประสานความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นตัวกลาง รวมถึงการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาลกลาง

### 2.3 ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น

ลิจิต ซีรเวคิน (2519 : 43) ได้กล่าวถึงประโยชน์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยทั่วไปสามารถสรุปได้ 2 ประการ ดังนี้

2.3.1 ประโยชน์ในการพัฒนาระบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นที่มีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นมาตรฐานทางการเมืองและเป็นสถานที่ให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับการเมืองเบื้องต้นตลอดจนเป็นสนามแห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ถ้าการปกครองท้องถิ่นเกิดความล้มเหลวแล้วย่อมมีผลกระทบทางการเมืองด้วย ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการเมืองจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้นเมื่อการเมือง

ของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตยการปกครองท้องถิ่นก็มีส่วนพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยด้วยการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบอบการเมืองซึ่งประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังที่กล่าวมาแล้ว

2.2. 2 ประโยชน์ในการพัฒนาสังคม การพัฒนาสังคมจะต้องทำทั้งสามด้าน คือด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมมากในด้านการเมือง ได้กล่าวมาแล้วส่วนด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นต้องการอะไรก็จะทำ โครงการพัฒนา ขึ้น ไม่ว่าจะด้านสังคม เช่น การบริการสังคม ด้านเศรษฐกิจการจตุตถาตในชุมชน เป็นต้น โคนคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเพื่อสังคม ภายใต้การชี้แนะและการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลางก็จะทำให้มาตรฐานของการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นนั้นดีขึ้นทั้งด้านปัจจัยสี่หรือสิ่งฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ในสังคม ด้านคุณธรรมก็จะต้องทำให้เจริญตามวัตถุไปด้วย ทั้งนี้ เพื่อ ไม่ให้เกิดช่องว่างอันจะเป็นปัญหาตามมาภายหลัง

สรุป ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือการปกครองส่วนท้องถิ่นให้ประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นทุกด้านในการพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือประชาชนมีส่วนร่วม โดยตรงในการพัฒนาและสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นเช่น ในด้านการพัฒนาด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจและในด้านการเมืองและเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น ได้ในทุกด้านอย่างแท้จริง

#### 2.4 ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากความรู้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการทางการเมืองการปกครองที่อยู่ภายใต้ปกครองระหว่างประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยวและอยู่ต่ำกว่าระดับการปกครองระดับมลรัฐ ในประเทศที่เป็นรัฐรวม ดังได้กล่าวมาแล้ว เราสามารถแยกการปกครองท้องถิ่นตามความหมายออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งอาจจะเรียกว่าเป็นการแบ่งประเภทตามเกณฑ์ของผู้บริหารก็ได้ (สนธิ์ บางยี่ขัน, 2529 : 102)

2.4.1 การปกครองส่วนท้องถิ่นที่รัฐดำเนินการเอง (Local state government) หมายถึง การปกครองท้องถิ่นในที่ชุมชนหรือเขตการปกครองรูปแบบหนึ่งซึ่งบริหารโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือหมายถึงสถาบันการปกครองที่ราชการส่วนกลางแบ่งอำนาจให้ซึ่งตามรูปแบบการปกครองของไทยเรียกว่า การปกครองส่วนภูมิภาค การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนี้ ส่วนกลางจะแต่งตั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ออกไปปฏิบัติ

ราชการตามอาณาเขตต่าง ๆ ของประเทศไทยโดยมอบอำนาจการวินิจฉัยและการดำเนินการ บางประการให้ด้วยการรับผิดชอบต่อส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนี้มี อยู่ 4 หน่วยงาน คือจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน

2.4.2 การปกครองท้องถิ่นที่ประชาชนดำเนินการเอง (Local self government) หมายถึง การปกครองท้องถิ่นในที่ชุมชน หรือเขตการปกครองรูปแบบหนึ่งโดย เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในหน่วยท้องถิ่นนั้น หรือหมายถึง สถาบันการ ปกครองที่ราชการส่วนกลางมอบหรือกระจายอำนาจให้ ซึ่งตามรูปแบบการปกครองของไทย เรียกว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหลักการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีหน้าที่ รับผิดชอบและการใช้ดุลยพินิจ โดยมีอิสระมีเจ้าหน้าที่และมีงบประมาณดำเนินการต่างหาก จากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (สาขาของรัฐบาลกลาง) แต่อยู่ภายใต้การควบคุมการ ดำเนินงานของรัฐบาลกลางภายใต้วิธีการตรวจสอบและความเหมาะสม การที่จะควบคุม ตรวจสอบอย่างใกล้ชิดเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพทางการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม และ การเมืองระหว่างประเทศ การปกครองท้องถิ่นประเภทนี้ถ้าเป็นของไทยในปัจจุบัน ได้แก่ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา

สรุป ประเภทของการปกครองส่วนท้องถิ่น จะแบ่งองค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นกี่ประเภทนั้น เป็นเรื่องที่จะต้องพิจารณาถึงหลักการแบ่งเป็นเกณฑ์ด้วย โดยการ แบ่งประเภทการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยจะยึดหลักประชาธิปไตย คือการให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

## 2.5 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นมองได้เป็นสองแนวทางคือ การพิจารณา ความหมายของคำจำกัดความของการปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพิจารณา ทางด้านบุคลากรของการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5.1 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามความหมายการ ปกครองท้องถิ่นที่สำคัญดังนี้ ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2526 : 8)

1) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผล แห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากรัฐ มี ทรัพย์สินและงบประมาณเป็นของตนเอง มีอำนาจดำเนินการบริการสาธารณะให้แก่ท้องถิ่น ตามที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลกลางรวมทั้งมีการกำหนดไว้ในกฎหมายถึงขอบเขตการ ปกครองและมีรูปแบบการปกครองที่สอดคล้อง

2) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้นนั้นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการพร้อมทั้งเป็นหน่วยงานที่มีอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) และมีอิสระในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตกฎหมายและทำกิจกรรมนั้นได้โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลาง

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ เพื่อแสดงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนเพื่อแสวงหาบุคคลผู้ที่ท้องถิ่น

4) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น จะต้องมียอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) โดยได้รับการอนุญาตจากรัฐ เพื่อท้องถิ่นมีรายได้มาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป การจัดเก็บรายได้นี้จะต้องได้รับความเป็นอิสระแก่คลังของท้องถิ่นที่จัดหาจัดเก็บภาษีและจัดทำงบประมาณท้องถิ่น

5) หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของตนตามครรลองของการปกครองแบบให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองอย่างแท้จริง

6) หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการออกกฎหมายและกฎข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ ต้องให้กฎข้อบังคับทั้งปวงดังกล่าวนี้ ไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นยังคงอยู่ในความควบคุมของรัฐ

### 5.2.1 การปกครองท้องถิ่น มีองค์ประกอบดังนี้วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

(2541 : 35)

1) ต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคล คือ ต้องมีฐานะเป็นองค์กรที่ถูกต้องตามกฎหมาย มีกฎหมายรับรองการก่อตั้งและการรับรองอย่างชัดเจนเพื่อองค์กรนั้นจะได้มีสิทธิต่างๆตามกฎหมาย อันได้แก่ สิทธิที่จะออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งจะใช้บังคับแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น ข้อบัญญัติจังหวัด ข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2) ต้องมีความเป็นอิสระ จากการควบคุมของรัฐบาลภายในส่วนกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีความอิสระพอสมควรในการบริหารงาน เช่น สามารถกำหนดนโยบาย วิจัยสั่งการ และดำเนินการบริหารงานบุคคลของตนเองได้

3) ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้งซึ่งการเลือกตั้งนี้เป็นหลักสำคัญ ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยเฉพาะการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นองค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้มีความสำคัญเท่าเทียมกันจะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้เพราะเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการปกครองท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจ

สรุป องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น คือ ต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคลต้องมีความอิสระในการบริหารงานภายใต้กฎหมาย และประชาชนในท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

## 2.6. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้สรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นอันเป็นกระบวนการทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย ไว้ดังนี้ (พูนศักดิ์ วัฒนวิเศษกุล. 2539 : 56 ; อ้างถึงใน วัฒนา คำฤทธิ : 2541. 23)

2.6.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสภาพจำลองระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมือง โดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นตัวชักนำให้คนในท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองและเป็นการฝึกการตัดสินใจทางการเมือง

2.6.2 การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคง จะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในท้องถิ่นก่อน เพราะการพัฒนาการเมืองในวงกว้าง จะนำไปสู่การเข้าใจการเมืองในระดับชาติได้ง่าย

2.6.3 การปกครองท้องถิ่น ทำให้เกิดการเข้าสู่วิธีการเมืองของประชาชน ด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชน โดยตรงและใกล้ชิด ซึ่งจะเกี่ยวพันกับการเมืองระดับชาติหากกิจกรรมการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอ ก็จะส่งผลทำให้เกิดความตึงเครียดและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่ถนนการเมืองตลอดเวลา

2.6.4 การปกครองท้องถิ่น จะทำให้ประชาชนเกิดความรอบรู้แจ่มแจ้งทางการเมือง (Political Mat unity) กล่าวคือ ประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจการบริการ การเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันกัน ในวิธีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองได้ดีที่สุด



2.6.5 การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ในทางการเมืองท้องถิ่น ทำให้คุณภาพของการเมืองระดับชาติสูงขึ้น ด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมศรัทธาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับการเลือกตั้งในระดับสูงขึ้น

สรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษา การปกครองระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชนเป็นรากฐานการสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคงทำให้ประชาชนรู้ถึงวิธีการเลือกตั้งการตัดสินใจ การบริหาร การเมืองท้องถิ่น ทำให้คุณภาพของการเมืองระดับชาติสูงขึ้น

## 2.7 ข้อดีและข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองมีทั้งข้อดีและข้อเสียเหมือนกับการปกครองแบบอื่น ๆ และอาจกล่าวถึงข้อดี และข้อเสียของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 142-144)

### 2.7.1 ข้อดีของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

- 1) เป็นการส่งเสริม และช่วยให้การบริการต่าง ๆ ของรัฐไปถึงมือประชาชนในลักษณะที่สอดคล้องกับภาวะความต้องการและความเป็นจริงในท้องถิ่น
- 2) เป็นการป้องกันมิให้มีการรวมอำนาจไว้ ณ ศูนย์กลางอำนาจเพียงแห่งเดียวเป็นการป้องกันมิให้เกิดระบอบการปกครองแบบเผด็จการ โดยบุคคลขึ้น
- 3) เป็นการส่งเสริมและช่วยให้การบริหารงานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะรัฐบาลสามารถประสานความเข้าใจและความร่วมมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ช่วยให้การบริการประชาชนตรงกับเป้าหมายและเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
- 4) เป็นการปลูกฝังและส่งเสริมการฝึกอบรมทางด้านการเมืองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน กล่าวคือ ช่วยให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองตนเองเพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมอยู่ในฐานะที่ใกล้ชิดกับสภาวะความเป็นอยู่ของตนเองมากที่สุด จึงสามารถติดต่อกับรัฐบาล ได้อย่างใกล้ชิดและมีความผูกพันต่อสิ่งที่ตนสร้างขึ้น นอกจากนี้ความไม่กว้างขวางของท้องถิ่นทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความต้องการต่าง ๆ ของประชาชน ได้ดี รวมทั้งการปกครองแบบนี้ยังช่วยเตรียมผู้นำท้องถิ่นเพื่อก้าวไปสู่การเป็นนักการเมืองในระดับชาติต่อไป

5) เป็นการส่งเสริมและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพราะมีการแบ่งและจำกัดปัญหาท้องถิ่นออกจากปัญหาระดับชาติ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกจากปัญหาระดับชาติ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานของตนได้อย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลก็สามารถมุ่งสนใจไปที่เรื่องใหญ่ที่มีความสำคัญและมีผลประโยชน์ได้เสียต่อคนส่วนรวมทั้งประเทศได้มากขึ้น

6) ป้องกันมิให้เกิดการขัดแย้งกันระหว่างคนที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติศาสนาและภาษา เพราะต่างฝ่ายต่างได้ปกครองตนเอง สามารถสนองความต้องการของกันและกันได้ดีกว่าที่จะให้คนจากส่วนอื่นมาบริการประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้จะช่วยก่อให้เกิดความสามัคคีและความเป็นเอกภาพขึ้นในชาติ

#### 2.7.2 ข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

1) มีความสิ้นเปลืองมากเพราะการที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระจัด กระจายอยู่ทั่วไปทำให้เกิดการทำงานอย่างซ้ำซ้อนกันจึงไม่ต้องด้วยหลักการประหยัดทั้งบุคลากรและงบประมาณ

2) ถ้าเป็นท้องถิ่นที่มีคนอยู่หลายเชื้อชาติ ศาสนาและภาษาต่างประเทศกันและมีระดับความคิดเห็นขัดแย้งกันอย่างรุนแรงในระหว่างชาติ ศาสนาและภาษาด้วยแล้ว การปกครองส่วนท้องถิ่นก็อาจเป็นสิ่งที่ผลักดันให้มีการแบ่งแยกดินแดนออกเป็นอิสระได้ดีที่สุด

3) เกิดความไม่เสมอภาคและภาวะการไม่เจริญไม่เท่าเทียมกันเพราะท้องถิ่นมีทรัพยากรธรรมชาติอันช่วยให้แตกต่างกันทำให้ท้องถิ่นนั้นมีรายได้สูงและมีโอกาสปรับปรุงพัฒนาท้องถิ่นของตนได้มากจึงเป็นภาวะที่รัฐบาลกลางจะหาทางอุดหนุนและกระจายความเจริญให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะตรงข้ามให้ทั่วถึง

4) ทำให้เกิดการดำเนินงานที่มีต้นทุนสูงเพราะกิจการบางอย่างมีขอบเขตกว้างขวางและเกี่ยวข้องกับท้องถิ่นต่าง ๆ ได้หลายแห่งพร้อมๆ กัน บางกรณีต้องใช้เงินทุนสูงมากจึงต้องอาศัยการวางแผนและปฏิบัติงานประสานกัน ถ้าท้องถิ่นใดกระทำไม่ได้เช่นนั้นก็ไม่อาจทำให้ท้องถิ่นนั้นมีความเจริญก้าวหน้าได้และในกรณีที่ต้องใช้เงินทุนมากมายเกินกำลังของท้องถิ่น ก็จำเป็นต้องอาศัยเงินทุนจากภายนอกหรือจากรัฐบาล ดังนั้นการจัดบริการบางอย่างของท้องถิ่นจึงไม่อาจจะดำเนินการได้เองเพราะขาดเงินทุนและความชำนาญเพียงพอ

5) เป็นการขัดต่อการปกครองที่ดีบางอย่าง โดยเฉพาะการปกครองระบบประชาธิปไตย ที่มีได้กำหนดให้มีการละเว้นสวัสดิการของคนส่วนใหญ่และโอกาสของความก้าวหน้าของชาติเพื่อแลกเปลี่ยนกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ในขณะที่ประชาชนยังไม่พร้อมที่จะปกครองตนเองได้ข้อนี้นับว่าเป็นปัญหาของประเทศด้อยพัฒนาโดยทั่วไป แต่ก็เป็นที่ประจักษ์กันว่าเป็นหน้าที่ของผู้ปกครองที่ดีที่จะต้องวางแผนการดำเนินการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นขั้น ๆ เพื่อให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองตนเองเป็นลำดับเพราะถ้าหากไม่มีการเริ่มต้นก็ยากที่จะนำไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้และมีผลเสียดังกล่าวที่รัฐบาลที่ดีจะต้องสามารถปรับใช้หลักการหรืออุดมการณ์ต่าง ๆ ให้เข้ากับภาวะความเป็นจริงแต่ละแห่งตามหลักกาลสมัยหากรัฐบาลใดกระทำการโดยมุ่งที่จะรักษาอำนาจของตนแต่เพียงผู้เดียวโดยไม่พยายามที่จะเตรียมประชาชนของตนให้สามารถรับภาระการปกครองตนเองได้ในอนาคตแล้วก็จะกลายเป็นปัญหาต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตยและนำไปสู่การปกครองที่มุ่งกดขี่คนส่วนใหญ่เพื่อประโยชน์ของคนกลุ่มย่อยในที่สุด

สรุป การปกครองท้องถิ่นมีทั้งข้อดีและข้อเสียดังนี้

ข้อดี คือ เป็นการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นบริหารจัดการรับรู้ถึงปัญหาความต้องการของคนในท้องถิ่นให้ทันกับเหตุการณ์ที่เป็นปัจจุบันและสามารถสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่นได้รวดเร็วมาก

ข้อเสีย คือ การทำงานซับซ้อนและงบประมาณในการพัฒนาท้องถิ่นมากและการบริหารงานเกิดการทุจริต คอร์รัปชันมากที่สุด

### ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลเวียงนาง

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เป็นประชาธิปไตยรูปแบบหนึ่งเพราะมีลักษณะการจัดโครงสร้างทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารที่มาจาก การเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

กุลชน ธนาพงศธร (2530 : 1-36) กล่าวว่าเทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ขึ้น ต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน

## 1. โครงสร้างการปฏิบัติงานเทศบาล

การจัดตั้งเทศบาล สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครองออก  
ระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น  
รูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราเป็น  
พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล  
พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการ คือเพื่อ  
ประสิทธิภาพในการบริหารสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชน  
ตามพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภท คือ  
เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท พ.  
ศ. 2496 กำหนดการจัดตั้งดังนี้ (กรมการปกครอง. 2540 : 54 -47)

1.1 เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

1.1.1 ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยให้ยกฐานะเป็นเทศบาล

ตำบล

1.1.2 ระบุชื่อและเขตเทศบาล ไว้ในประกาศด้วย

1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

12.1 ท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็น  
เทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ

1. 2.2 ส่วนท้องที่ที่มีใหม่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็น  
เทศบาลเมือง ต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กฎหมาย

กำหนด

3 ประกาศกระทรวงมหาดไทยในฐานะเป็นเทศบาลเมือง

1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

1.3.1 เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

1.3.2 มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

1.3.3 มีประกาศกระทรวงมหาดไทยให้ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร

## 2. โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลเรียกว่าองค์การเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี (มาตรา 14) สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาล และจะมีโครงสร้าง ทางเจ้าหน้าที่อีกส่วนหนึ่งเรียกว่า พนักงานเทศบาล ดังนี้

2.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

2.1.1 สภาเทศบาล มีสมาชิกทั้งหมด 12 คน

2.1.2 สภาเทศบาล มีสมาชิกทั้งหมด 18 คน

2.1.3 สภาเทศบาล มีสมาชิกทั้งหมด 24 คน

การดำรงตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาล อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

2.2. นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและคณะฝ่ายบริหารประกอบไปด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรีที่มาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรีตามจำนวน ดังนี้

2.2.1 เทศบาลตำบล มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน

2.2.2 เทศบาลเมือง มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน

2.2.3 เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

### 2.3 พนักงานเทศบาล

เป็นพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานหรือนอกสำนักงาน เป็นผู้นำนโยบายของนายกเทศมนตรีไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2543 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงานดังนี้

2.3.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใด โดยเฉพาะ

2.3.2 สำนักงานการคลัง / กองคลังฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุและทรัพย์สินของเทศบาล



ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชีงานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการและข้อมูลแผนที่ภาษีและทรัพย์สิน

2.3.3 กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่แนะนำช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชนการป้องกันและระงับโรคติดต่อ การสุขภาพและรักษาความสะอาดงานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพเกี่ยวกับสุขอนามัยของประชาชน

2.3.4 สำนักช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผน งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

2.3.5 สำนักงานศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศการศึกษา การศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

2.3.6 กองหรือฝ่ายวิชาการและแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน วิจัยและประเมินผล งานนิติกร การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

2.3.7 กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

2.3.8 กองหรือฝ่ายช่างสุขภาพ มีหน้าที่ กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและบำบัดน้ำเสียประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกลและซ่อมบำรุงงาน โรงงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลงานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซมและงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

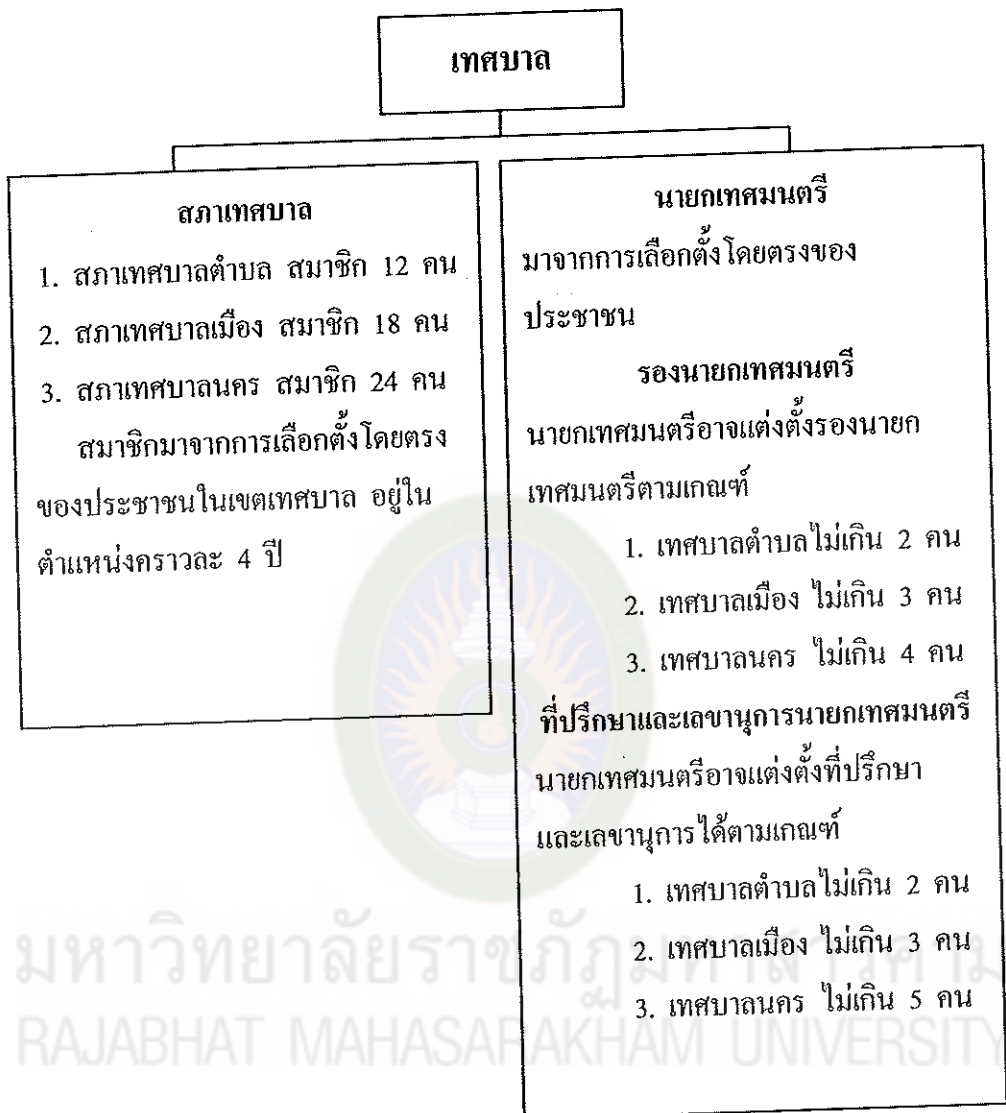
2.3.9 กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายการพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่ายการแพทย์ จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

2.3.10 กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับการผลิตน้ำประปา งานวางระบบ ท่อประปา งานจัดจำหน่ายน้ำประปาแก่ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

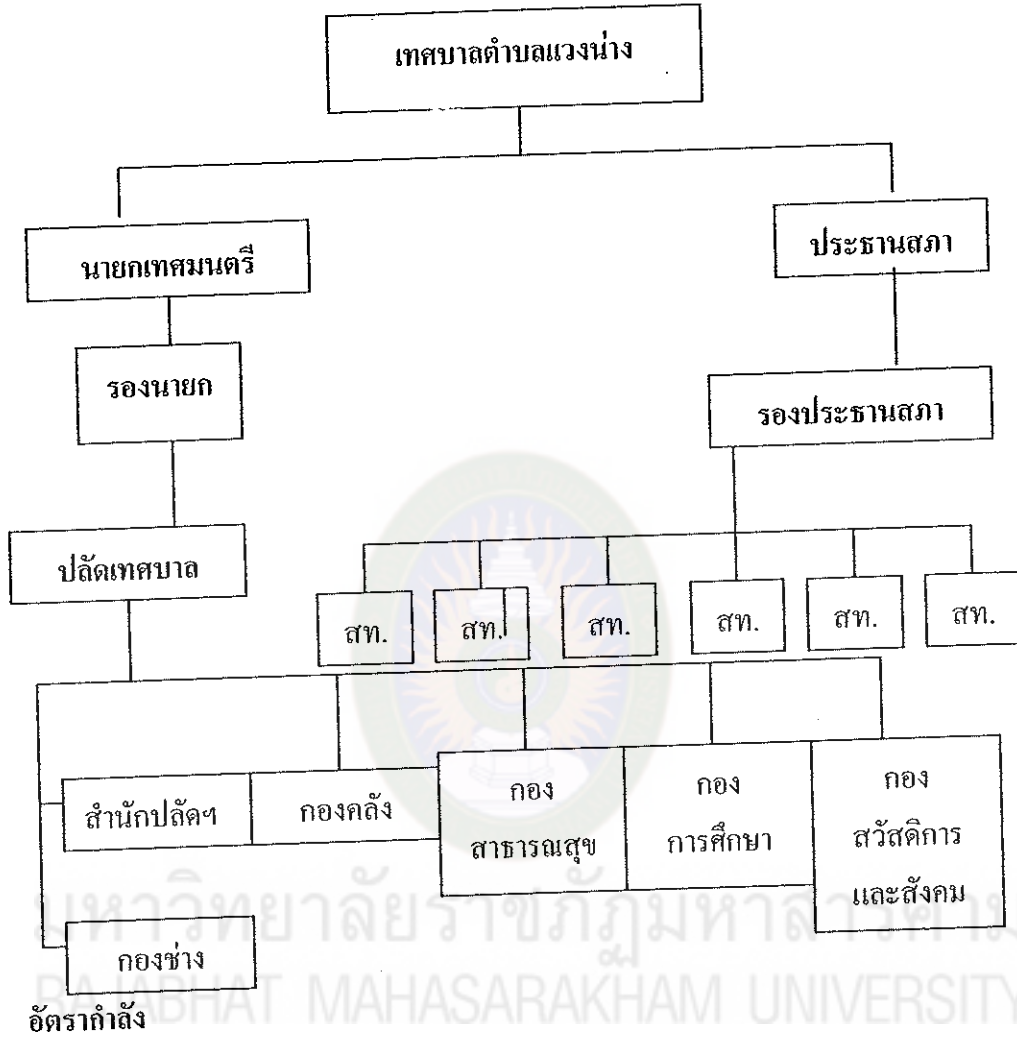
2.3.11 หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและการควบคุมการ ตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.12 หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับงาน ทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การศึกษาการสวัสดิการ สาธารณสุข การ ช่าง การประปา แขวงหน่วยงานย่อยจำลองรูปแบบเทศบาล เพื่อรองรับความเจริญเติบโตของ เมืองเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึงกัน ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีเทศบาล ใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คนมีรายได้รวมเงิน อุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

สรุป โครงสร้างเทศบาลประกอบไปด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรีและ นายกเทศมนตรี พนักงานเทศบาล โดยมีนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารและปลัดเทศบาล พนักงานมีหน้าที่รับนโยบายจากผู้บริหารมาปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง



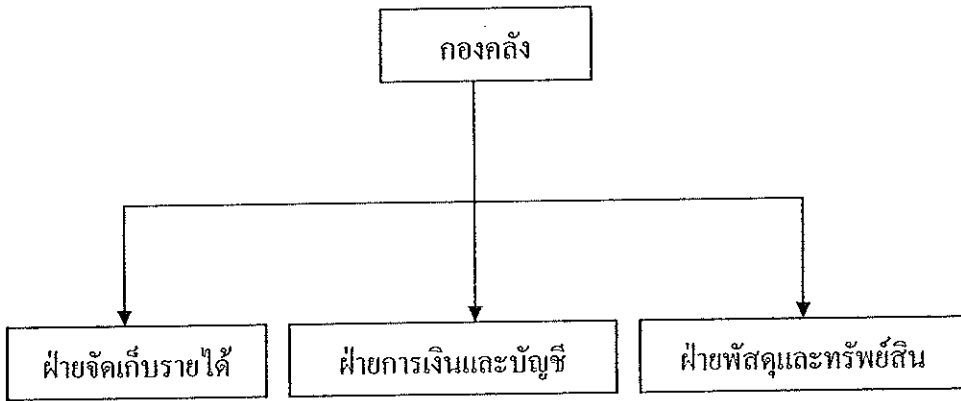
แผนภาพ 1 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานเทศบาลตำบลเวียงน้ำ  
ที่มา : เทศบาลตำบลเวียงน้ำ. 2553 : 21



- สมาชิกสภาเทศบาล	จำนวน	12	คน
- พนักงานเทศบาล	จำนวน	24	คน
- ลูกจ้างประจำ	จำนวน	1	คน
- พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน	6	คน
- พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน	8	คน
- ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	9	คน
- จ้างเหมาบริการ	จำนวน	28	คน

แผนภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลเวียงน้ำ

ที่มา : เทศบาลตำบลเวียงน้ำ. 2553 : 25



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานกองคลังของเทศบาลตำบลเวียงน้ำ  
ที่มา : เทศบาลตำบลเวียงน้ำ. 2553 : 32

#### 2.4 โครงสร้างหน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็น หน้าที่ที่จะต้องทำหรืออาจทำซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล

หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มีดัง ตารางที่ 1

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางที่ 1 หน้าที่ของเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496  
แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546

หน้าที่ต้องทำ	หน้าที่อาจจัดทำ
1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2. จัดให้มีการบำรุงทางบกและทางน้ำ 3. การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล 4. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. จัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. จัดให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ ของเทศบาล	1. จัดให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา 2. จัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. จัดให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4. จัดให้มีสุสานหรือฌาปนสถาน 5. การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากิน ของราษฎร 6. จัดให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์ รักษาคนเจ็บไข้ 7. จัดทำกิจกรรมซึ่งจำเป็นเพื่อการ สาธารณสุข 8. จัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

ที่มา : เทศบาลตำบลเวียงน้ำ. 2553 : 33

### 1.5 โครงสร้างรายได้และภาษีของเทศบาล

การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลให้กับประชาชน เพื่อให้ท้องถิ่นได้ ปกครองตนเอง ซึ่งในส่วนของรายได้ก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน คือ รัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดและแบ่งว่ารายได้ประเภทใดบ้างที่เป็นของท้องถิ่น และรายได้ประเภทใดบ้างที่ยังคงเป็นของรัฐบาลกลาง โดยกำหนดในรูปของกฎหมายทั้งที่เป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎ กระทรวง รวมถึงระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ

การกำหนดรายได้ให้ท้องถิ่นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น มีปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ฐานะการคลังของรัฐบาล ความพร้อมของท้องถิ่น การเรียกร้องของท้องถิ่นและที่สำคัญคือ ปัจจัยทางการเมือง (ชวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 215) ดังนั้น เทศบาลจึงมีอิสระในการดำเนินการบริหารงานคลังของตนเองได้ภายในขอบเขตหนึ่ง และเพื่อที่จะให้การบริหารงานคลังของเทศบาลทุกแห่งมีลักษณะที่สอดคล้องเป็นระบบเดียวกันและสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 ได้กำหนดว่าเทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้ (นารี นันตติกุล. 2545 : 15- 26 )

2.5.1 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 10 พ.ศ. 2542 มาตรา 66 บัญญัติว่าเทศบาลอาจมีรายได้ดังต่อไปนี้

- 1) ภาษีอากรตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- 2) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามแต่จะมีกฎหมาย

กำหนด

- 3) รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
- 4) รายได้จากสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
- 5) พันธบัตร หรือเงินกู้ ตามแต่กฎหมายจะกำหนดไว้
- 6) เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
- 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 8) เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้ทูลเกล้าฯ ให้
- 9) รายได้อื่นตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

2.5.2 พระราชบัญญัติ รายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 มาตรา 4 – 8 มาตรา 10

- 13 กำหนดรายได้ของเทศบาลดังนี้

- 1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 2) ภาษีบำรุงท้องที่
- 3) ภาษีป้าย
- 4) อากรการฆ่าสัตว์
- 5) ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- 6) ภาษีธุรกิจเฉพาะ

จากน้ำมัน

- 7) ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์หรือล้อเลื่อน
- 8) ภาษีบำรุงท้องที่เทศบาลจากอาคารข้ามและภาษีการซื้อ โภคภัณฑ์
- 9) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
- 10) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นพนัน
- 11) ค่าใบอนุญาตค่าธรรมเนียมและค่าปรับ
- 12) เงินอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน

สรุป การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางซึ่งใน ส่วนของรายได้ก็เช่นเดียวกันรัฐบาลจะกำหนดรายได้ให้ท้องถิ่นขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้าน เศรษฐกิจเป็นสำคัญความพร้อมของท้องถิ่นและปัจจัยทางการเมือง ดังนั้นเทศบาลมีอิสระใน การบริหารงานคลังตามที่กฎหมายกำหนดไว้

### 3. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลเวียงน้ำ

#### 3.1 ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเวียงน้ำ ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองมหาสารคาม ประมาณ 5 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ด้านทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับ ศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 บ้านไผ่-อุบลราชธานี ฟากใต้ ระยะ 500 เมตร ตรง จุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางถนน รพช. หมายเลข มค. 12047 บรรจบกับทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 23 บ้านไผ่-อุบลราชธานี ตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 บ้านไผ่-อุบลราชธานี ไปทางทิศตะวันตกระยะ 200 เมตร

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 23 บ้านไผ่-อุบลราชธานี ระยะ 500 เมตร ไปทางทิศตะวันออก ผ่านทางหลวง จังหวัดมหาสารคามหมายเลข 2040 แยกทางหลวงหมายเลข 23 (นางไย) บรรจบทางหลวง หมายเลข 2063 (วาปีปทุม) ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางทาง หลวงแผ่นดินหมายเลข 23 บ้านไผ่-อุบลราชธานี ตรงจุดที่อยู่ห่างจากศูนย์กลางที่ดินน ไปบ้าน นางไยบรรจบกับทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 23 ตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 23 บ้านไผ่-อุบลราชธานี ไปทางทิศตะวันออก ระยะ 500 เมตร

ด้านทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศ ตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านคองน้อย ฟากเหนือ ตรงจุดที่อยู่ห่าง

จากจุดศูนย์กลางที่ดินนไปบ้านดงน้อยบรรจบกับทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2040 แยกทางหลวงหมายเลข 23 (นางโย)บรรจบทางหลวงหมายเลข 2063 (วาปีปทุม) ตามแนวถนนไปทางบ้านดงน้อยไปทางทิศตะวันออก ระยะทาง 1,700 เมตร

จากหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนบ้านจำนั๊ก ฟากตะวันออก ตรงจุดที่อยู่ตามแนวเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2040 แยกทางหลวงหมายเลข 23 (นางโย) บรรจบทางหลวง

ด้านทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ผ่านถนนไปทางบ้านหินลาด ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านหินลาด ฟากเหนือ ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ดินน รพช. หมายเลข มก. 12047 บรรจบกับถนนไปบ้านหินลาด ตามแนวถนนไปบ้านหินลาดไปทางทิศตะวันตก ระยะ 300 เมตร

จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ บรรจบกับหลักเขตที่ 1

### 3.2 เนื้อที่

อาณาเขตของเทศบาลตำบลเวียงนาง มีเนื้อที่ประมาณ 9.88 ตารางกิโลเมตร

### 3.3 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงไม่มีภูเขา ระดับพื้นที่โดยเฉลี่ยสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 130-230 เมตร พื้นที่ทางการเกษตรมีสภาพเป็นดินทรายขาดอินทรียวัตถุ โดยมีลักษณะเป็นเนินลาด มีเพียงลำห้วยเล็กๆอยู่กระจัดกระจายไม่มีน้ำขัง มีป่าไม้เบญจพรรณไม่มีภูเขาไม่มีแม่น้ำ

สภาพทางการปกครอง

จำนวนชุมชนมี 4 ชุมชน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านหนองแวง

หมู่ที่ 8 บ้านหนองแวง

หมู่ที่ 9 บ้านหนองเส็ง

หมู่ที่ 11 บ้านหนองเจริญ

ตารางที่ 2 ข้อมูลประชากรเทศบาลตำบลเวียงนาง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนหลังคาเรือน	จำนวนประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านหนองแวง	402	743	768	1,511
8	บ้านหนองแวง	586	949	1045	1,994
9	บ้านหนองเส็ง	219	407	418	825
11	บ้านหนองเจริญ	423	498	507	1,005

### 3.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

3.4.1 อาชีพประชากรในเขตเทศบาลตำบลเวียงนาง มีการประกอบอาชีพหลักคือเกษตรกรรม อาชีพรองลงมาคือ รับจ้างและค้าขาย

3.4.2 การปลูกพืช เศรษฐกิจที่ปลูกในเขตเทศบาลตำบลเวียงนาง ได้แก่ ข้าว ปอ ข้าว โปด ไม้ผล และพืชผักต่างๆ

### 3.4.3 สภาพทางสังคม

#### การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเอกชน 1 แห่ง

### 3.4.4 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด/สำนักสงฆ์ 5 แห่ง

### 3.4.5 สาธารณสุข

สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน 1 แห่ง

สถานพยาบาลเอกชน 3 แห่ง

### 3.4.6 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ป้อมยามตำรวจ 1 แห่ง

สรุปได้ว่า ปัจจุบันเทศบาลตำบลเวียงนาง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนด มีหน้าที่ในการพัฒนาเทศบาลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ผู้นำทางการเมืองระดับท้องถิ่นหรือนายกเทศมนตรีตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่ง



4 ปี มีอำนาจหน้าที่กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายรับผิดชอบในการบริหารราชการ  
เทศบาลตำบล เทศบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่บัญญัติ  
ไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น ๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 4 แผนที่เทศบาลตำบลแวงน่าง  
ที่มา : แผนที่เทศบาลตำบลแวงน่าง. 2553 : 17

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึง สามารถเทียบเคียงกับการศึกษา ความคิดเห็นของผู้เสียหายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม นำเสนอตามลำดับดังนี้

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : 69) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ อธิยาศัยของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ณัฐชา เชื้อทอง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลห้วยข้าวกล้า อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาและอุปสรรคในด้านสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีประชาชนแม้จะมีป้ายบอกขั้นตอนการชำระภาษีชัดเจน แต่สถานที่ก็ยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควรเพราะคับแคบและไม่มีพื้นที่ให้ประชาชนนั่งรอบริเวณจุดรับชำระภาษี รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ 2) การกำหนดช่วงเวลาในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลมีความเหมาะสมดี และหลักปฏิบัติในการลดหย่อนภาษียังมีแนวทางปฏิบัติกำหนดได้อย่างชัดเจน แต่การออกพื้นที่สำรวจข้อมูลในการจัดเก็บภาษีและค่าบริการประชาชน ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่และประชาชนสัมพันธ์ สร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีในระดับชุมชนก็ยังไม่เพียงพอ รวมถึงการบังคับใช้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับก็ยังไม่เคร่งครัดเท่าที่ควร 3) ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการชำระภาษีน้อยมากเพราะทางส่วนกลางก็ได้มีกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ กำหนดมาให้อย่างชัดเจน ประกอบกับประชาชนขาดจิตสำนึกและความเข้าใจในเรื่องการเสียภาษี ปัญหาที่พบคือ การประเมินภาษียังมีความซ้ำซ้อนและประชาชนขาดความกระตือรือร้นในการชำระภาษี ส่วนปัญหาในการปฏิบัติงานที่พบคือ ข้อมูลพื้นฐานในการจัดเก็บภาษีไม่มีความสมบูรณ์ และ 4) ประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวกับการชำระภาษีให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีได้เป็นอย่างดี มีการทำงานรวดเร็ว มีประสิทธิภาพให้การต้อนรับผู้มาเสียภาษีเป็นอย่างดี และไม่มีการ

เรียกเก็บค่าบริการอื่นเพิ่มเติม โดยการบริการลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม รวมถึงเทศบาลได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจถึงความสำคัญ ประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อเสียภาษีเกี่ยวกับภาษี

มาลินี บุญสม (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถานค้าปลีกน้ำมันและยาสูบ ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองมีความแตกต่างกันในระหว่างสินค้าน้ำมันและยาสูบกล่าวคือ การจัดเก็บจากสินค้าน้ำมันยังไม่มีประสิทธิผล จำนวนภาษีที่จัดเก็บได้ต่ำกว่าเป้าหมาย จำนวนรายที่จัดเก็บไม่ทั่วถึง ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเกือบทุกรายไม่สมัครใจเสียภาษี ส่วนการจัดเก็บจากสินค้าน้ำมันพบว่า มีประสิทธิผลจำนวนภาษีที่จัดเก็บได้เป็นไปตามเป้าหมายครอบคลุมผู้เสียภาษีทุกราย โดยความสมัครใจส่วนใหญ่และอุปสรรคในการจัดเก็บเกิดจากระบบการประสานงานความไม่สมัครใจในการเสียภาษีและพยายามหลบเลี่ยงภาษีน้ำมันตลอดจนการขาดการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง ดังนั้นรัฐบาลจะต้องมีมาตรการทั้งในเชิงนโยบายให้มีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นจากสถานค้าปลีกน้ำมันและยาสูบอย่างเป็นธรรมปรับปรุงเพิ่มเติมกฎหมายให้มีการจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากขึ้น สนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจังและอย่างแพร่หลาย รวมทั้งมาตรการในเชิงปฏิบัติการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในด้านการจัดเก็บภาษี เพื่อเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีให้บริการที่ดีและปรับปรุงระบบการประสานงาน อันจะนำไปสู่การบริหารงานจัดเก็บภาษีที่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

นารี นันตติคุณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยประสิทธิภาพของการบริหารการจัดเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษา กรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางพระภัง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ระบบการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้าม เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งมีนัยสำคัญ ได้จากการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อระบบการจัดเก็บภาษี สาเหตุที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจ นั้นมาจาก 1) การปฏิบัติตัวในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคและเป็นกันเอง 2) การมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วชัดเจน 3) การมีสถานที่ภายในสำนักงานที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีการจัดน้ำดื่มและมีความสะอาดสวยงาม การจัดเก็บภาษี กรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม

นั้นในการสุ่มตัวอย่างนี้เป็นเพียงบางส่วนเท่านั้น ผลการศึกษาอาจไม่สมบูรณ์ร้อยเปอร์เซ็นต์ ถ้าหากได้ทำครบถ้วนจะทำให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนจริงๆ มากกว่านี้

ธิวาลัย นาวิ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของสำนักงานเขตประทุมวัน ผลจากการศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญในการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตประทุมวันในด้านบุคลากร ได้แก่ การขาดบุคลากรที่ ชำนาญการทางด้านกฎหมายขาดการอบรมก่อนการปฏิบัติงาน บุคลากรบางส่วนยังไม่ ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ขาดความขยันขันแข็งในการทำงานขาดความสำนึกและความ กระตือรือร้นในการทำงาน ในด้านงบประมาณ ได้แก่ การรับจัดสรรงบประมาณมาน้อย ไม่ เพียงพอต่อการปฏิบัติงานไม่มีงบประมาณเพียงพอในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็น ในด้าน การบริหารจัดการ ได้แก่ การที่ขั้นตอนในการวางแผนค่อนข้างยาว ทำให้ผู้ปฏิบัติมีเวลา ทำงานน้อย ปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชน ในส่วนของปัญหาใน ขั้นตอนก่อนการชำระภาษี ได้แก่การที่ประชาชนทั่วไปจำนวนมากไม่มีความรู้ทางด้านภาษี ปัญหาในขั้นตอนการชำระภาษี ได้แก่ข้อมูลการชำระภาษีไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ในระบบ คอมพิวเตอร์ทำให้ผู้ที่เสียภาษี ซึ่งจะเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ในกรณีที่มีข้อมูลจำนวนมาก

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : 78) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับ บริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ รับบริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงาน ทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่ แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

วิชัย กว้างสวาสดี (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลกุศลิม อำเภอลำปาง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินและด้านประสิทธิภาพของ พนักงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพสูง ส่วนความคิดเห็นด้านลักษณะของกฎหมายโรงเรือนและที่ดิน ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดินและโครงสร้างภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความ คิดเห็นอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลาง ประชาชนผู้เสียภาษีเพศชายและเพศหญิงมีความ



คิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ประชาชน ผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมเป็น รายด้าน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นในด้านความสำนึกในหน้าที่ในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดินแตกต่างกัน

เจษฎา ชุ่มพันธ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาอายุระหว่าง 51 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รายได้ต่อปี ตั้งแต่ 20,000-50,000 บาท รองลงมารายได้ต่อปีไม่เกิน 20,000 บาท และผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมและเป็นรายได้ 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับปานกลางและมีความคิดเห็นในระดับมากอีก 2 ด้าน คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านระเบียบ/กฎหมายเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มี อายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ แตกต่างกัน

อิสริย์ พลหนองหลวง (2552 : 103-107) ได้วิจัยความคิดเห็นของผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล โคกสีทองกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบล โคกสีทองกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 เรียงตามลำดับ คือด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับ คือด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีบำรุงท้องที่ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบล โคกสีทองกลาง อำเภอลำดวน จังหวัดมหาสารคามจำแนกตามอาชีพและรายได้ต่อปี พบว่าทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะที่มีประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

บำรุงห้องที่องค์การบริหารส่วนตำบลโลกสีทองกลาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรใช้จ่ายในการจัดเก็บ ภาษีอย่างประหยัดควรมีหน่วยจัดเก็บไปให้บริการตามหมู่บ้านสำนักงานควรจัดให้มีบรรยากาศน่าประทับใจควรดูแลทำความสะอาดให้น่าอยู่ควรจัดเอกสารให้เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนานเมื่อค้นหาควรมีห้องน้ำสะอาดไว้คอยบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควร ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงห้องที่อย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้านควรมีการประเมินภาษี อย่างเป็นธรรม การบังคับใช้กฎหมายให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ควรให้บริการอย่าง เท่าเทียมกันกับประชาชนทุกคน ควรยึดหยุ่นกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ควรหาวิธีการ จัดเก็บภาษีที่ดึงดูดใจ

ยุทธพร จีระออน (2552 : 110-113) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษี ต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือสถานที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการ จัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อาชีพและระดับการศึกษา แตกต่างกันพบว่า ไม่แตกต่าง 3) ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของ เทศบาลตำบลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยง ต่อผู้มารับบริการเสียภาษีที่สำนักงานเพื่อประโยชน์ของผู้ที่มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ควรมา ปฏิบัติงานให้ตรงเวลา ควรลดขั้นตอนในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการแก่ผู้ที่มาเสีย ภาษี ควรมีการบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ ควรจัดบริเวณสำนักงาน ให้มีความสะอาดแลสวยงามอยู่เสมอ

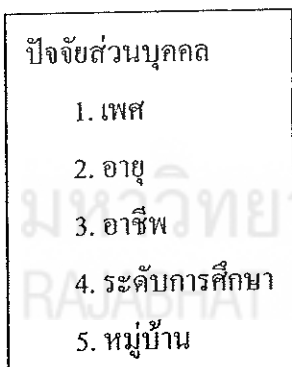
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า หน่วยงานราชการไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพบว่าการจัดเก็บภาษีกับประชาชนผู้มี หน้าที่ชำระภาษีต่าง ๆ ส่วนใหญ่พบปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี ซึ่งส่วนใหญ่เกิด จากปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่นการขาดการประชาสัมพันธ์ การขาดแคลนบุคลากรในการจัดเก็บ ภาษี การบริการไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ด้านความไม่สะดวกในด้านสถานที่ที่ ให้บริการ การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ไม่ดีพอ เป็นต้น จากข้อสรุปดังกล่าวผู้ศึกษาจึงได้นำมา

กำหนดเป็นเครื่องมือในการศึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขอำนวยความสะดวกและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม รวม 3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

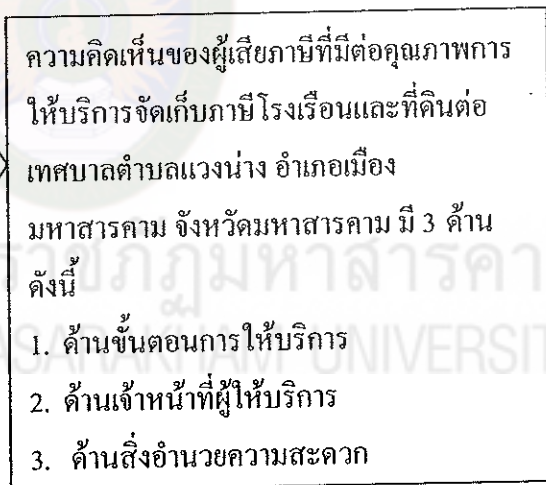
### กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสรุป เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความคิดเห็นของผู้เสียภาษีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดินเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังแผนภาพที่ 5

#### ตัวแปรอิสระ



#### ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 5 กรอบแนวคิดการศึกษา