

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสาร ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

##### 1.1 ความหมายของการกระจายอำนาจ

นักวิชาการได้นิยามความหมายของการกระจายอำนาจ ดังต่อไปนี้  
ประทาน คงฤทธิ์ศึกษการ (2526 : 3-6) กล่าวว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการต่าง ๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง โดยประชาชนในแต่ละท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

รเนศวร์ เจริญเมือง (2540 : 59) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น

ชวงศ์ ฉายาบุตร (2539 : 1-4) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ คือ การที่รัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการบางอย่างให้องค์การปกครองหรือสถาบันของรัฐไปกระทำหรือดำเนินการ โดยอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางโอนหรือกระจายอำนาจปกครองบางส่วนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง โดยส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุมมิให้ออกนอกเขตหรือกฎหมายกำหนดไว้ สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินกิจการเองโดยอยู่ภายใต้กฎหมายและการกำกับดูแลจากรัฐบาล และการกระจายอำนาจนั้นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นด้วย

## 1.2 หลักการกระจายอำนาจ

ทวี พันธุวาสิฎฐ์ (2536 : 100) อธิบายว่า หลักการกระจายอำนาจ มีดังนี้

หลักการเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจปกครองนั้นจะต้องมี องค์ประกอบเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์กรเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

หลักการมีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นหลักการที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะองค์การนั้น ไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์การเช่นนี้ ก็จะมีลักษณะที่ไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

หลักการมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหาร และผู้ทำหน้าที่นิติบัญญัติการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้นอาจจะ โดยการมีส่วนร่วมในการเลือกตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือโดย

การสมัครเข้ารับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อเข้าไปมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรม อันเป็นหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือโดยการสมัครเข้ารับเลือกตั้งตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อเข้าไปมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรม อันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการมีงบประมาณของตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วยการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด ตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจเป็นการที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินการหรือบริหารงานเองซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตกฎหมายโดยประชาชนในแต่ละท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่แทนตนในการบริหารและการดำเนินกิจการ ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหาร การกำหนดนโยบาย การกระจายอำนาจมีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน จุดแข็ง คือ ทำให้ประชาชนได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทำให้การดำเนินกิจการเป็นไปอย่างรวดเร็ว แบ่งเบาภาระของรัฐบาลทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจและมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง ส่วนข้อเสียหรือจุดอ่อน คือ ทำให้รัฐบาลกลางเสียเอกภาพและอาจจะเป็นภัยต่อความมั่นคงได้

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

### 2.1 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจากสภาพตำบลซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ในขณะนั้นไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภาพตำบลและการบริหารงานของสภาเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากขึ้น รวมทั้งการยกฐานะสภาพตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่น (กรมปกครอง. 2542 : 19)

ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ได้มีบทบัญญัติกำหนดให้มีการยุบรวมองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล

อาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีประชากรทั้งหมดไม่ถึง 2,000 คน เป็นเหตุไม่สามารถบริหารงานพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพได้ ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเพิ่มเติมให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี เหลือไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ก็อาจตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

## 2.2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.2.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง จำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสภาการบริหารส่วนตำบลนั้นจำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คนและมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี

2.2.2 นายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนทั้งตำบล รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการแต่งตั้งของนายองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 2 คน และเลขานุการมาจากการแต่งตั้งของนายองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 1 คน คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรฝ่ายบริหารทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรับผิดชอบต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนา

องค์การบริหารส่วนตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน และ การใช้จ่ายเงินต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ราชการมอบหมาย โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน

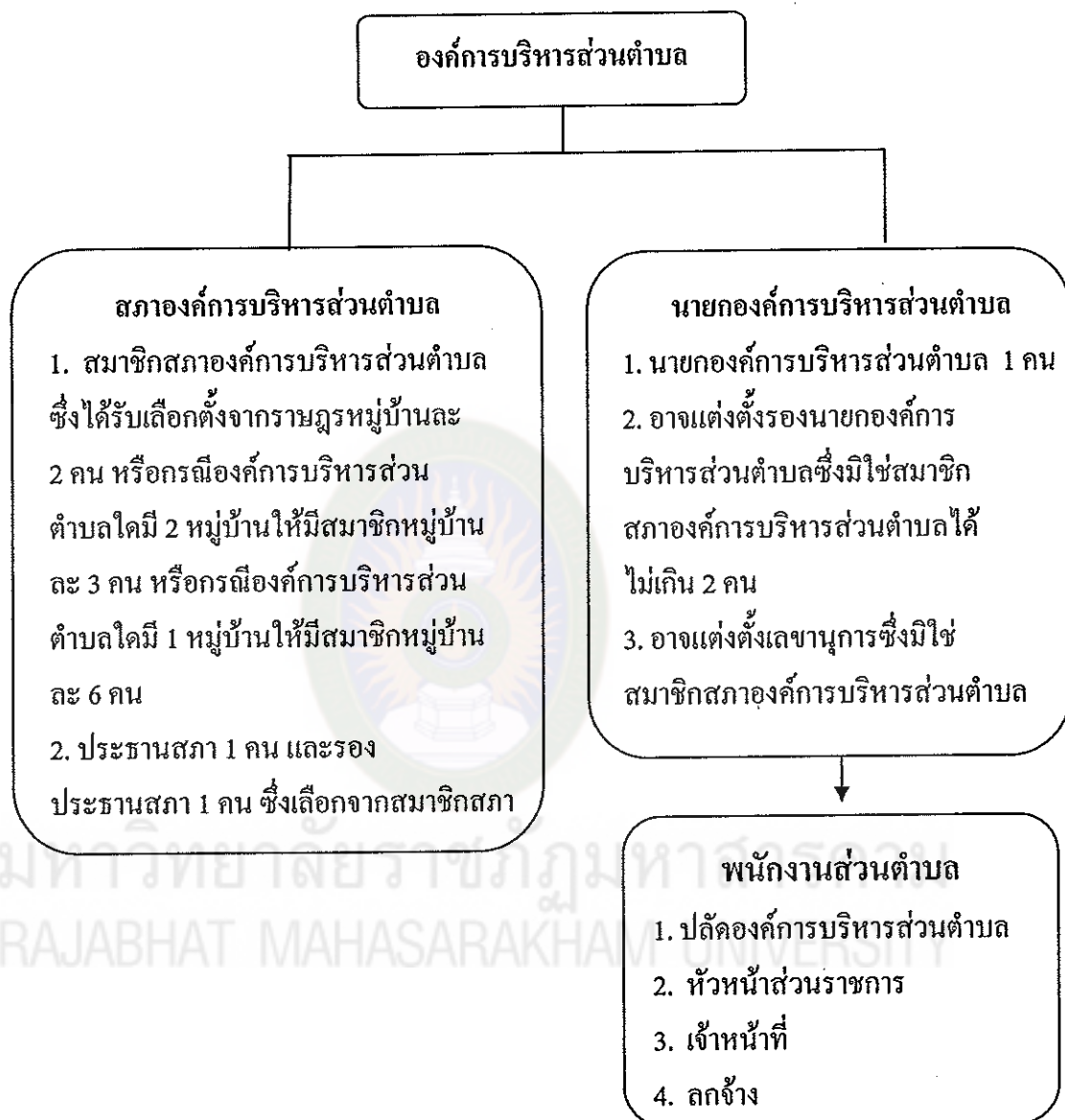
### 2.2.3 พนักงานส่วนตำบลประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา หัวหน้าส่วนสาธารณสุข หัวหน้าส่วนการศึกษาหรือ หัวหน้าส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดกรอบโครงสร้างเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นมาจากการสอบคัดเลือก ส่วนลูกจ้างมาจากการจัดจ้างโดยอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลก่อน ซึ่งสามารถแสดงเป็น โครงสร้าง คังแผนภูมิที่ 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล

และองค์การบริหารส่วนตำบล (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

ที่มา : พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5)

พ.ศ. 2546

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

#### 3.1 ความหมายของภาษี

ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม (2536 : 21-22) ได้ให้คำจำกัดความไว้ 2 ประการ ดังนี้ ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากรายการ และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี และอีกคำจำกัดความ ภาษีอากร คือ เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

นารี นันตติกุล (2545 : 6) ได้ให้ความหมายว่า ภาษีอากร คือ เงินหรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจการอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาลและได้ให้ความหมายว่า การเรียกเก็บที่จะเรียกว่าภาษีอากรควรมีลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ ประการแรกเป็นการบังคับให้จัดเก็บ และประการที่สอง ไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2543 : 13) กล่าวว่า ความหมายของภาษีอากรอาจแบ่งได้ 2 แนวคือ

แนวที่หนึ่ง ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายการ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร

แนวที่สอง ภาษีอากร คือ เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้เงินหรือขายสินค้า หรือให้บริการในราคาทุนโดยรัฐบาล

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

สรุปได้ว่า ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี หรืออีกแนวหนึ่ง ภาษี หมายถึง เงินหรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลแต่ไม่รวมถึงการกู้เงินหรือขายสินค้า

### 3.2 ลักษณะของภาษี

#### 3.2.1 ลักษณะของภาษีพอสังเขปดังนี้ (ศุภรัตน์ ควณฺ์กุล. 2547 : 6)

1) ลักษณะบังคับ ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับให้ต้องเสียภาษี แม้จะเป็นภาษีทางอ้อมซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้น ทางเลือกที่จะบริโภคก็ต้องเสียภาษีอากรอยู่นั่นเอง

2) เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร ภาษีอากรเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ ซึ่งน่าจะเป็นการเคลื่อนย้ายเพียงทางเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษีอากร กล่าวคือหากมีการเคลื่อนย้ายในทางตรงกันข้ามก็จะไม่น่าเป็นภาษีอากรได้เนื่องจากไม่อาจเก็บผูกต่อรัฐได้

3) ไม่มีผลตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย จึงไม่มีผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตามผู้เสียภาษีย่อมทราบว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่รัฐบาลมีให้สังคมโดยส่วนรวม เป็นผลมาจากภาษีทั้งนั้น

4) ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล ภาษีอากรยอมเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรที่ไม่มีพันธะใด ๆ เพื่อที่รัฐบาลจะสามารถนำเงินภาษีอากรไปบริหารประเทศได้เต็มความสามารถ

5) ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใด ก็ได้ การจัดเก็บภาษีอากรอาจจะทำในรูปแบบอื่น ๆ นอกจากการจัดเก็บเป็นตัวเงินก็อาจจะจัดเก็บในรูปของสิ่งของหรือแรงงานหรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้

3.2.2 ภาษีเป็นส่วนแบ่งภาระสาธารณะตามหลักความสามารถในการจ่าย ภาระสาธารณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่ปรากฏในงบประมาณแผ่นดิน และสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ (ศุภลักษณ์ พินิจกุล. 2542 : 18-21)

1) ลักษณะบังคับ เนื่องจากภาษีเป็นส่วนแบ่งภาระสาธารณะซึ่งมาจากการที่รัฐใช้อำนาจบังคับ (Pouvoir de contrainte) จัดเก็บจากประชาชน ด้วยเหตุนี้ส่วนแบ่งดังกล่าวจึงไม่ได้เป็นส่วนแบ่งที่มาจากใจสมัครใจ นอกจากนี้ ภาระสาธารณะดังกล่าวยังเป็นมูลเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องมีการจัดเก็บภาษี จำนวนภาษีที่จัดเก็บจึงเป็นรายได้ที่มีไว้เพื่อครอบคลุมรายจ่าย การมีลักษณะบังคับของภาษีไม่ได้หมายถึงห้ามทำการตกลงระหว่างฝ่ายปกครองและฝ่ายผู้เสียภาษีในเรื่องที่เกี่ยวกับภาษี หรือการเลือกระบบการประเมินภาษีระหว่างการประเมินแบบเหมาจ่ายกับการประเมินตามความเป็นจริง



2) ลักษณะการเป็นรายได้ที่ไม่เป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรง หมายถึง ผู้เสียภาษีไม่ได้รับผลประโยชน์โดยตรง หรือเป็นพิเศษเฉพาะตัว เพราะค่าภาษีที่จ่ายไปนั้นไม่ได้พิจารณาจากสัดส่วนของประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐ

3) ลักษณะถาวร หมายถึง ผู้เสียภาษีชำระภาษีให้แก่รัฐ โดยไม่อาจเรียกคืนภาษีที่ชำระไป วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีนั้น มุ่งประสงค์เพื่อประโยชน์มหาชนเป็นสำคัญ มิใช่เพื่อประโยชน์ของผู้ชำระภาษี

### 3.3 วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี

ชัยสิทธิ์ ตรีราชธรรม (2536 : 17-19) อธิบายว่าวัตถุประสงค์สำคัญในการจัดเก็บภาษีอากรก็คือ เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ อย่างไรก็ตาม การเก็บภาษีอากรนั้นยังมีวัตถุประสงค์เพื่อการอย่างอื่นอีกคือ เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม หรือเพื่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจก็ได้ คือ

3.3.1 เป็นการเก็บภาษีเพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการธุรกิจบางชนิดเพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจโดยส่วนรวมได้ เช่น เมื่อรัฐบาลต้องการให้ประชาชนลดการบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยหรือสินค้าที่มีผลเสียต่อสุขภาพ หรือศีลธรรมอันดี รัฐบาลก็อาจใช้วิธีเก็บภาษีในอัตราที่สูงเพื่อให้สินค้านั้นมีราคาแพงประชาชนจะได้ลดการบริโภคลง หรือหากรัฐบาลเห็นควรลดการผลิตสินค้าบางชนิดลงรัฐบาลก็ใช้วิธีการเก็บภาษีสินค้านั้นในอัตราสูง ราคาสินค้าก็จะสูงการซื้อสินค้าก็จะลดน้อยลง ทำให้ผู้ผลิตลดการผลิตลงไปได้

3.3.2 การเก็บภาษีเพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรมประชาชนไม่ควรจะมีรายได้และทรัพย์สินแตกต่างกันมากนัก หรือไม่ควรมีความเหลื่อมล้ำค่าสูงเกินไปในสังคม การที่ประชาชนควรจะมีรายได้หรือทรัพย์สินแตกต่างกันมากแสดงถึงการกระจายรายได้และทรัพย์สินที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งในการนี้รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีเข้าช่วย เช่น เก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในอัตราก้าวหน้า คนมีรายได้น้อยจะได้เสียภาษีในอัตราน้อย คนมีรายได้มากเสียภาษีในอัตราสูง หรือผู้ใดมีทรัพย์สินมากก็เก็บภาษีจากผู้นั้นในอัตราสูง หรือสินค้าใดเป็นของที่ฟุ่มเฟือยไม่จำเป็นก็เก็บภาษีในอัตราสูง เป็นต้น

3.3.3 การเก็บภาษีเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รัฐบาลมีหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจคือ ทำให้การจ้างงานของประเทศอยู่ในอัตราที่สูง รักษาระดับราคาสินค้าทั่วไปให้อยู่ในระดับค่อนข้างคงที่ คือไม่เคลื่อนไหวขึ้นลงหรือมากเกินไป หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ไม่ให้เกิดภาวะเงินเฟ้อ และเงินฝืด และรักษาดุลการค้าดุลการชำระเงินให้มีเสถียรภาพ เพราะหากดุลการค้าขาดดุลมาก ๆ เงินทุนสำรองระหว่างประเทศจะลดลงและค่าเงินบาทจะอ่อนตัวลง ทำให้เงินบาทแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศได้น้อยลง การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจนี้ รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีอากรเป็นเครื่องมือได้ เช่น หากเกิดภาวะเงินเฟ้อเพราะมีอุปสงค์รวมมากกว่าอุปทานรวม เนื่องจากประชาชนมีอำนาจซื้อจากรัฐบาลก็อาจลดอุปสงค์รวมได้โดยการเก็บภาษีเงินได้ให้มากขึ้น การเก็บภาษีเป็นการดึงอำนาจซื้อจากประชาชนเข้ามาเก็บกักไว้ในมือของรัฐบาล เมื่อประชาชนมีรายได้น้อยลงเพราะต้องเสียภาษีสูงก็จะลดการบริโภคลดลงทำให้อุปสงค์รวมลดลง เป็นผลให้ลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้ กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2543 : 13) ได้กล่าวว่า การเก็บภาษีอากรนอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้ให้พอกับค่าใช้จ่าย ของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโต ธุรกิจการค้ารักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาลด้วย

#### 3.4 การจัดสรรส่วนภาษีและอากร

เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากรค่าธรรมเนียมและเงินรายได้ดังต่อไปนี้ (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. 2543 : 8)

- 3.4.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 3.4.2 ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- 3.4.3 ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- 3.4.4 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายแล้ว
- 3.4.5 ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตรากำหนดที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร
- 3.4.6 ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตรา

### 3.5 ภาษีอากรที่ดี

3.5.1 ลักษณะที่ดีของภาษีอากร ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม (2536 : 23-25) ได้กล่าวว่า ลักษณะภาษีที่ดีมีดังนี้

1) มีความเป็นธรรม ต้องเป็นภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชนในจำนวนที่เท่าเทียมกัน หลักการนี้ “หลักความเป็นธรรมสมบูรณ์ (Principle of absolute equity)” และเรียกอีกอย่างหนึ่ง ภาษีอากรที่จะได้ชื่อว่าเป็นธรรมนั้นต้องเป็นภาษีอากรที่จัดเก็บตามผลประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับการบริการของรัฐบาลหรือตามกำลังสามารถของผู้เสียภาษี เรียกว่า “หลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ (Principle of relation equity)”

2) มีความแน่นอน รัฐต้องมีนโยบายที่แน่นอนในการจัดเก็บภาษีอากรไม่เปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อย ๆ เพราะการมีนโยบายที่ไม่แน่นอน ทำให้ธุรกิจเอกชนได้รับผลกระทบกระเทือน เบื่อหน่าย และไม่มั่นใจในการลงทุน

3) มีความสะดวก ภาษีอากรที่ดีต้องมีความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐในการจัดเก็บและสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการชำระภาษี กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนแบบพิมพ์รายการต่าง ๆ ต้องง่ายแก่การทำความเข้าใจและกรอกรายการ

4) มีความประหยัด ภาษีอากรที่ดีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุด และเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด เหตุที่ภาษีอากรที่ดีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุด เพราะถ้าเสียค่าใช้จ่ายมาก รายได้ที่รัฐบาลจะนำไปใช้จ่ายในการบริหารประเทศต้องลดน้อยลงตามส่วน

5) มีความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ควรมีผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาดหรือกระทบกระเทือนน้อยที่สุด เช่น ถ้ารัฐบาลเก็บภาษีสินค้าโดยทั่วไปไม่มียกเว้นจะไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อผลการตัดสินใจบริโภคของผู้เสียภาษี แต่กรณีที่รัฐบาลเก็บภาษีจากสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะมีผลกระทบกระเทือนต่อการตัดสินใจบริโภคของผู้เสียภาษี ในกรณีสินค้าและบริการที่เป็นไทย เช่น บุหรี่ สุรา ยาเสพติด เป็นต้น รัฐบาลอาจใช้ความไม่เป็นกลางของภาษีอากรเป็นเครื่องมือจำกัดการบริโภคให้เหมาะสมได้

6) ต้องใช้บังคับได้ในทางปฏิบัติ ภาษีอากรที่ดีต้องสามารถจัดเก็บได้ในทางปฏิบัติ ภาษีบางอย่างแม้จะเป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติจัดเก็บได้ยากไม่อาจถือเป็นภาษีที่ดีได้ เช่น ภาษีที่เก็บจากรายจ่าย ในทางทฤษฎีเป็นภาษีที่ดี แต่ในทางปฏิบัติจัดเก็บได้ยาก

7) ต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจได้ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจัดเก็บในอัตราก้าวหน้าเป็นภาษีที่ดี เพราะในยามที่เศรษฐกิจรุ่งเรือง รายได้ประชาชนเพิ่มขึ้น เมื่ออัตราก้าวหน้าที่จัดเก็บเป็นอัตราก้าวหน้า อัตราก้าวหน้าจะเพิ่มเร็วขึ้นกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นทำให้รายได้ของประชาชนลดลงหรือมีเงินเข้าสู่ภาครัฐบาลมาก

### 3.6 หลักการภาษีอากร

ปิวย อิงภากรณ์ และสุภาพ ขสสุนทร (2504 : 232-246) ได้กล่าวถึงหลักการภาษีอากรไว้ดังนี้

1. หลักความเป็นธรรม (Equity) เนื่องจากประชาชนของรัฐจำเป็นต้องบริจาคหรือสละเงิน ให้แก่รัฐบาลที่เขาเหล่านั้นอยู่ภายใต้ความคุ้มครอง ตามสัดส่วนของรายได้ที่ครอบครองอยู่ แนวความคิดดังกล่าวถือเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญของหลักความยุติธรรมทางภาษี การจัดเก็บภาษีอย่างยุติธรรมจึงต้องสัมพันธ์กับสิ่งที่เป็นความสามารถหรือสิ่งที่แสดงความสามารถของผู้เสียภาษีรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการวัดความสามารถและหลักการในการแบ่งสรรภาระสาธารณะต้องเป็นหลักเกณฑ์ที่บังคับได้โดยทั่วกัน ทั้งนี้การยกเว้นภาษีหรืออัตราก้าวหน้าผู้บัญญัติกฎหมายพึงทำด้วยความระมัดระวัง โดยคำนึงถึงจำนวนภาษีขั้นต่ำที่ประชาชนทุกคนควรแบกรับเสมอหน้ากัน และโดยส่วนใหญ่ความสามารถ ความกินคืออยู่ที่ทางเศรษฐกิจ หรือเศรษฐกิจที่เอื้อประโยชน์แก่คนทั่วไป (Economic well being) อาจวัดได้จากรายได้ (Income) ความมั่งมี (Wealth) หรือการใช้จ่าย (Expenditure)

2. หลักความแน่นอน (Certainty) ภาษีที่จัดเก็บต้องมีความชัดเจนและแน่นอน ไม่ว่าจะพื้นฐานภาษี เทคนิคการประเมินภาษี และวิธีการเก็บภาษี ความแน่นอนที่กล่าวถึงนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล มิใช่มาจากการกระทำตามอำเภอใจของฝ่ายผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษี เช่น รัฐต้องบัญญัติหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเทคนิคทางภาษี (ฐานภาษี การคำนวณ และการจัดเก็บ) อย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ ผู้เสียภาษีสามารถคำนวณภาษีที่ตนต้องชำระได้ รวมทั้งมีการกำหนดวัน เวลา สถานที่ที่แน่นอน การจัดเก็บภาษีที่ไม่เคารพหรือสอดคล้องกับหลักความไม่แน่นอน ย่อมนำมาซึ่งความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การจัดเก็บภาษีของเจ้าภาษีนายอากรที่ขาดหลักเกณฑ์แน่นอน เป็นต้น

3. หลักความสะดวก (Convenience) ภาษีทุกประเภทต้องเรียกเก็บตรงตามเวลา วิธีการชำระภาษีก็ต้องทำให้ผู้เสียภาษีต้องได้รับความสะดวกมากที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีมีความสะดวกที่จะต้องชำระภาษี ได้แก่ ช่วงเวลาที่มีรายได้เข้ามา (เช่นใน

ประเทศเกษตรกรรม ประชาชนที่เป็นชาวนา สามารถมีรายได้มาชำระภาษีได้ก็ต่อเมื่อถึงฤดูหน้าข้าว เพราะสามารถนำข้าวออกมาขายเป็นรายได้) ส่วนสถานที่จัดเก็บภาษีก็ต้องสะดวกในการเดินทางมาติดต่อหรือมีการขนส่งที่เข้าได้ของผู้เสียภาษี

4. หลักความประหยัด (Economy) ภาษีทุกประเภทที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้เข้าสู่คลังควรมีจำนวนที่ใกล้เคียงกับจำนวนภาษีที่ผู้เสียภาษีได้ชำระให้แก่รัฐ ซึ่งหมายถึง รัฐต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเก็บภาษีให้น้อยที่สุด และผู้เสียภาษีก็น้อยเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับภาษีนั้น ๆ น้อยที่สุดด้วย ทั้งนี้เพราะค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าเดินทาง หรือความยุ่งยากอื่น ๆ ที่เกิดจากวิธีการชำระภาษีที่ถูกเรียกเก็บ รัฐต้องมีมาตรการควบคุมการใช้จ่ายในการจัดเก็บ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบภาษีให้มากที่สุด แม้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีจะมีจำนวนน้อย แต่ต้องมีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

### 3.7 หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี

สมิธ (Smith, 1969 : 507-508) อธิบายถึงหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีไว้ดังนี้

1. ภาษีที่มีลักษณะที่ดีควรจัดเก็บจากประชาชนทุกคนตามฐานะเพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และคุ้มครองจากรัฐบาล
2. ภาษีที่ทุกคนจะต้องเสีย ต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบ ของภาษีตลอดจนจำนวนที่ต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจน แก่ผู้เสียภาษีทุกคน
3. การเสียภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา เวลาและสถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวกและจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีและผู้เสียภาษีด้วย
4. ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บ จะต้องทำให้ความเดือดร้อนในการมาเสียภาษีของผู้เสียภาษีและค่าใช้จ่ายของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด

หลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากร (Efficiency criteria)

พิทักษ์ ทรุณนิม (2538 : 9) ได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากรไว้ดังนี้

1. หลักความเป็นธรรม (Equity) พิจารณาได้จาก
  - 1.1 ความสามารถของผู้เสียภาษี แบ่งออกเป็น
    - 1.1.1 ความเป็นธรรมแนวนอน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เท่าเทียมกัน ควรได้รับการปฏิบัติและเสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน

1.1.2 ความเป็นธรรมแนวตั้ง หมายถึง ผู้ที่มีรายได้ไม่เท่าเทียมกันควรจะเสียภาษีแตกต่างกัน

1.2 ประโยชน์ของผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิต โดยรัฐมาก จะต้องจ่ายภาษีมากกว่าผู้ที่ได้รับผลประโยชน์น้อย

2. ความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยไม่ให้มีผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบกระเทือนแต่เพียงเล็กน้อย เพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพภาษีอากรที่ดี ควรจะเป็นภาษีอากรที่ไม่มีผลต่อดัชนีและประโยชน์ที่ได้สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง ดังนั้นเป้าหมายหลักของความเป็นกลาง คือ การพยายามลดภาระส่วนเกินของการเก็บภาษีให้เหลือน้อยที่สุด

3. หลักความแน่นอน (Certainty) แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะคือ

3.1 ความแน่นอนในภาษี หมายถึง รัฐบาลต้องการให้ประชาชนกลุ่มใดรับภาระภาษี ภาษีที่ดี มีประสิทธิภาพจะเป็นภาระภาษีแก่ประชาชนกลุ่มนั้น

3.2 ความแน่นอนของหนี้ภาษี ภาษีที่ดีมีประสิทธิภาพควรจะเป็นภาษีอากรที่มีความง่ายและความแน่นอนในการประเมินหนี้ภาษีอากร หากผู้เสียภาษีไม่ทราบแน่ชัด คนจะต้องเสียภาษีจำนวนเท่าใด เพราะการประเมินภาษีขึ้นอยู่กับอำนาจและดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ ที่เป็นการเปิดช่องให้มีการทุจริตได้ง่าย

3.3 ความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน ภาษีอากรที่ดี มีประสิทธิภาพ ควรจะเป็นภาษีอากรที่สามารถลดเงินได้ของเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.4 ความแน่นอนเกี่ยวกับการทำนายรายได้จากภาษีอากร ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรเป็นภาษีอากรที่มีความแน่นอนในแง่รายได้ของรัฐบาล คือ สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่กำหนดไว้

4. หลักความประจักษ์แจ้ง (Evidence) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีประจักษ์และตระหนักในภาษีอากรที่ตนต้องเสีย

5. หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative efficiency) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรมีต้นทุนการบริหารจัดเก็บต่ำ ไม่ว่าจะต้นทุนของรัฐบาลหรือเอกชนกล่าวคือ

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy)

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control) ไม่ได้ตอบชนให้ลูกค้าทะเลาะ

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) โดยแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาว่าท่านมีความจริงใจที่จะให้บริการ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 7-8) ได้นิยามไว้ว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพได้ง่าย บริการที่จะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายหรือมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือ “บริการ” คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

บริษัทสยามทีวี (2536 : 4) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของธรรมชาติมนุษย์

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 67) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมามีผลสะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำที่ส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

นฤมล โชติเวช (2539 : 10) ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการอย่างมี (Service mind) ว่าเป็นการ “ให้” กับลูกค้าจะรับทราบได้จากพฤติกรรมและสิ่งที่แสดงออกมาจากสายตาของเรา

ซินจิตต์ แจ็งเจนกิจ (2540 : 1) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่ กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อกรรมสิทธิ์ใน สิ่งของใด ๆ

วัลดา บินชาเว็น (2544 : 9) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็น เรื่องความพึงพอใจ เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจาก จากสินค้าที่เป็น รูปธรรมตามแนวคิดทางด้านการบริการลักษณะที่ผู้ให้บริการลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจ กระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำให้อย่างประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

นารี นันตติกุล (2545 : 28-29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็น การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองตอบความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้การบริการเพื่อให้ฝ่าย หลังเกิดความพึงพอใจและได้พิจารณาการให้บริการว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะ การเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานให้ความหมาย ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมอง ว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และ ออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็น อย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าการให้บริการว่า เป็นการ เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การให้บริการว่า เป็นการเคลื่อนไหวเรื่องที่ให้บริการจุดหนึ่ง ไปอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบริการ (Service) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทาง การให้บริการ (Channels) และผู้รับบริการ (Client group)

เทพศักดิ์ บุณรัตน์ (2536 : 19) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าคนที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็น ของรัฐหรือเอกชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร



3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากนิยามที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจและต้องมีความเสมอภาคมีความประหยัด ตรงต่อเวลา มีความสม่ำเสมอ สะดวก สะอาด รวดเร็วและถูกต้อง นำมาซึ่งความประทับใจของผู้รับบริการ

#### 4.2 หลักของการบริการ

##### 4.2.1 หลักการให้บริการ ได้แก่ (กุลชน ธนาพงศธร. 2533 : 303-304)

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป

##### 4.2.3 หลักการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย (พิทักษ์ ทรุณนิม. 2538 : 33)

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1) ความสม่ำเสมอ
  - 1.2) ความพึงพา

- 2) การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
    - 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
    - 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
    - 2.3) ความต่อเนื่องในการติดต่อ
    - 2.4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
  - 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
    - 3.1) ความสามารถในการให้บริการ
    - 3.2) ความสามารถในการสื่อสาร
    - 3.3) ความสามารถในความรู้วิชาที่จะให้บริการ
  - 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
    - 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใจบริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ  
ขั้นตอนไม่ควรมากมาย
    - 4.2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
    - 4.3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
    - 4.4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
  - 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
    - 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
    - 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
    - 5.3) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
  - 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
    - 6.1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
    - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
  - 7) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
    - 7.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
    - 7.2) การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
    - 7.3) การจัดสถานที่ที่ให้บริการความงาม สะอาด
- 4.3 ลักษณะความสำคัญของการบริการ**
- 4.3.1 ลักษณะสำคัญของการบริการ มีดังนี้ (ศิริรัตน์ เสรีรัตน์, 2542 : 143)
    - 1) ไม่สามารถจับต้องได้ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม

เห็นรู้สึก ได้ยิน หรือ คม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจ สามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกกันไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3) ไม่แน่นอนลักษณะของการบริการ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product planning) ของโปรแกรมการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เสมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องการที่สม่ำเสมอ การให้บริการก็ไม่น่าจะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการ ไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

4.3.2 เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่ และคุณลักษณะประกอบด้วย ศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้ (กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. 2544 : 23)

- 1) ต้องรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
- 2) ต้องรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3) ต้องรับลูกค้าด้วยการให้การช่วยเหลือและกระตือรือร้นอยู่เสมอ
- 4) ต้องรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
- 5) ต้องรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่แทนที่จะสร้างเป็นไม่เข้าใจ
- 6) ต้องรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
- 7) ต้องรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
- 8) ต้องรับลูกค้าด้วยความอดทนแทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
- 9) ต้องรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย

10) ต้องรับลูกค้าด้วยความเพียรที่ค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน

11) ต้องรับลูกค้าด้วยบริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา

12) ต้องรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้รวดเร็ว แทนที่จะชักช้า

13) ต้องรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อแทนที่จะแสดงอารมณ์เฉื่อยชา

14) ต้องรับลูกค้าโดยให้มีความคิดสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

#### 4.3.3 คุณสมบัติที่ดีของผู้บริการ มีดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2521 : 52)

1) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตัวเองกำหนด

2) เป็นที่ชอบคน เข้าใจคนและชอบบริการผู้อื่น

3) มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม

4) มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย การมีความรู้ในงานและความรู้รอบตัว

5) งานอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ

6) ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา

7) ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ

8) แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา

9) เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่

บริการ

10) มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นผู้ให้บริการจะต้อง สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องมีความกระตือรือร้น มีความพร้อม ความรวดเร็ว มีความสนใจและสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกระดับ ตรงกับความต้องการให้มากที่สุดนำมาซึ่งความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

## 5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วัลดา บินซาเว็น (2544 : 15) ได้กล่าวว่า ทักษะคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ ทักษะคติในด้านบวกและแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

กฤษณะ สินธุเคชะ (2538 : 20) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติมา ปรีคีติล (2524 : 321-322) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและงานในในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลงและความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็เกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดตามความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

พิเชษฐ์ เชนอุดมศิริกุล (2542 : 28) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานที่ร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพอใจที่เห็นผลมาจากความสนใจและทักษะคติของบุคคล

วอลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ หมายถึง เป็นสภาพความรู้สึก ความอึดอึ้งใจเมื่อความต้องการหรือแรงงูใจของตนได้รับการตอบสนอง

นารี นันตติกุล (2545 : 24) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทักษะคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะ

เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุดูมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือดูมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุยส์ จ้าปาเทส (2533 : 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้รับเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากจะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูด การแสดงออก

อัจฉรา โทบุญ (2534 : 11-12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ ความพึงพอใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

พิน ทองพุด (2529 : 21) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

พิเชษฐ์ เดชอุดมศิริกุล (2542 : 28) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ซึ่งความสุขนั้นเกิดจากการปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและได้รับการตอบสนองในสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

นารี นันตติกุล (2545 : 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542 : 25) กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้ในขั้นแรกเมื่อบรรลุดูมุ่งหมาย โดยมีแรงกระตุ้น

วัลลภา ชายหาด (2532 : 19) ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ตนเองต้องการและปรารถนา สิ่งนั้นเป็นความรู้สึกใกล้เคียงกัน กล่าวคือ บุคคลจะมีความรู้สึกรัก ชอบ พึงพอใจ ยินดีและมีความรู้สึก เมื่อสิ่งที่ได้รับบริการจากรัฐมีผลประโยชน์ แก่ตนเองและผลที่ออกมาคุ้มค่า ในความรู้สึกที่ได้รับ

ดิเรก ปลั่งดี (2540 : 4) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ จุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541 : 34) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก โดยความพึงพอใจ เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่ง ไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผล เสมอไปก็ได้

สุเทพ บุญคำ (2542 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล เมื่อได้รับการ ตอบสนองตามความต้องการ

ปรีชา กิมเลี้ยง (2543 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก ชอบ ดี รัก สุขใจ สมความต้องการ หรือเป็นการที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่ง ๆ เป็นความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว บุคคล ก็จะมีสุขภาพแข็งแรง และสติปัญญาเพื่อจะกระทำในสิ่งนั้น ๆ

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็น ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่ง นั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละ บุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีและมีทัศนคติในด้านบวกของบุคคลใด บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งที่ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ และพอใจในสิ่งที่ได้รับบริการและบางครั้งอาจแสดงออกทางสายตา คำพูดและการแสดงออก แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

## 5.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

5.2.1 ความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ (พิเชษฐ เชนอุคมศิริกุล, 2542 : 30-31)

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

### 5.3 ระดับความพึงพอใจ

5.3.1 ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในคุณลักษณะของบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533 : 66-69)

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

5.3.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะ ดังนี้ (วัลลภา ชายหาด, 2532 : 65)

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.3.3 การวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้ (สุเทพ บุญคำ, 2542 : 29)

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม
- 3) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 4) ด้านวิธีการบริการ
- 5) ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน



5.3.4 ความพึงพอใจของผู้มารับทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ทำการปกครอง  
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการพิจารณาจากคุณลักษณะของการบริการ  
5 ด้าน ดังนี้ (เรื่องบุญ สิริรังศรี. 2535 : 39)

- 1) ด้านความเสมอภาค
- 2) ด้านความรวดเร็ว
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านวิธีการบริการ
- 5) ด้านความสะอาดที่ได้รับ

5.3.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง  
ความพึงพอใจ ที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (อัจฉนา โทบุญ. 2534 : 9)

- 1) เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
- 2) ความสะอาดของอาคารสถานที่
- 3) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความถูกต้องของเอกสาร
- 5) วิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 6) ความสะอาดของระบบงานทะเบียนราษฎร

5.3.6 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา  
กาฬสินธุ์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการ  
ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (สุทธิ ปิ่นมา. 2535 : 9)

- 1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ
- 2) ด้านสถานที่ประกอบการ
- 3) ด้านความสะอาดที่ได้รับ
- 4) ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ
- 5) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5.3.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาล  
หนองเรือ คอนโมง และหนองแก อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จึงพิจารณาให้จาก  
คุณลักษณะของบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (เลิศสิน จึงเจริญทรัพย์. 2535 : 12)

- 1) ด้านความเสมอภาค
- 2) ด้านความทันเวลา

2542 : 25-26)

- 1) ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกันมาใช้บริการ
- 2) ลักษณะให้บริการผู้ให้บริการบางคน เห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
- 3) ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือหรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
- 4) ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ให้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ
- 5) ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

5.4.3 คุณุณเจสำคัญ 8 คอกสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ มีดังนี้

- 1) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า โดยใช้สูตร 4 ส. คือ สดับ สอบถาม สังเกต สติติ
- 2) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาคำพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด
- 3) ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า
- 4) การมีความรับผิดชอบ โดยใช้สูตร 5 ส. คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย
- 5) การมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ ในการแนะนำบริการให้กับลูกค้า
- 6) การมีความน่าเชื่อถือ
- 7) ความน่าไว้วางใจ
- 8) การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

สรุปได้ว่า คุณลักษณะต่าง ๆ ของการบริการนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการในทุกองค์กร และเมื่อนำคุณลักษณะเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกันมาเกณฑ์ในการพิจารณาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าการวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable)
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา (Timely)

3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง (Amply)
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous)
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progress service)

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะเดียวกันและคล้ายคลึงกันที่สามารถเทียบเคียงกับการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย ดังนี้

ณรงค์ เขมวรัตน์ (2539 : 57-58) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล คือ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านการเมืองและปัจจัยความรู้ความเข้าใจของประชาชนและคุณภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความเห็นว่าคุณภาพของ การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลด้านความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับดี

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านม่วง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีความแตกต่างนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนที่ใช้บริการเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.2 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 27.0 และอายุระหว่าง 46-60 ปี

ร้อยละ 23.8 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 64.9 และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 68.1

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ประชาชนเพศชายและเพศหญิง ในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการบริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค่อนข้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลค่อนข้าง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : 55) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มาขอทำบัตรประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการทำบัตรประชาชนกับระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง (2539 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อระบบ และกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาเป็นระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ

27.7 ระดับความพึงพอใจน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 8.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 2.81 เมื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง ส่วนปัญหาอุปสรรคของประชาชนที่มาใช้บริการพบว่า ภาวะเบียบในการบริการมีมากเกินไป ประชาชนต้องให้เจ้าหน้าที่เซ็นชื่อหลายขั้นตอน จึงจะบริการเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีน้อย ป้ายบอกทางเข้าสำนักงานเขตไม่ชัดเจน ไม่มีโรงอาหารบริเวณสำนักงานเขต

สุภชัย คามวัลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเคชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านจะมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายข้ออยู่ในระดับสูง 4 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ การให้บริการสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพ และได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานเท่ากัน มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและได้รับ การต้อนรับที่ดีเมื่อมาติดต่องานที่สำนักงานทะเบียน มีความประทับใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนและระบบงานของสำนักทะเบียนมีความทันสมัย

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-199) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร โดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติการให้บริการของเจ้าหน้าที่

## 7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยของมิลเลท ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1. ประเภทอาชีพที่ชำระ
2. อาชีพ



## ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจในบริการจัดเก็บภาษี

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY