

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เสียภาษี เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าจากเอกสาร ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
2. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจากสภาตำบลซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ในขณะนั้นไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภาตำบลและการบริหารงานของสภาเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากขึ้น รวมทั้งการยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่น (กรมการปกครอง, 2542 : 19)

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

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีประชากรทั้งหมดไม่ถึง 2,000 คน เป็นเหตุไม่สามารถบริหารงานพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพกระทรวงมหาดไทยจึงประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้นพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเพิ่มเติมให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี เหลือไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ก็อาจตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

1.2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ

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

1.2.2 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนทั้งตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการแต่งตั้งของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 2 คน และเลขานุการมาจากการแต่งตั้งของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การบริหารทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรับผิดชอบต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการ

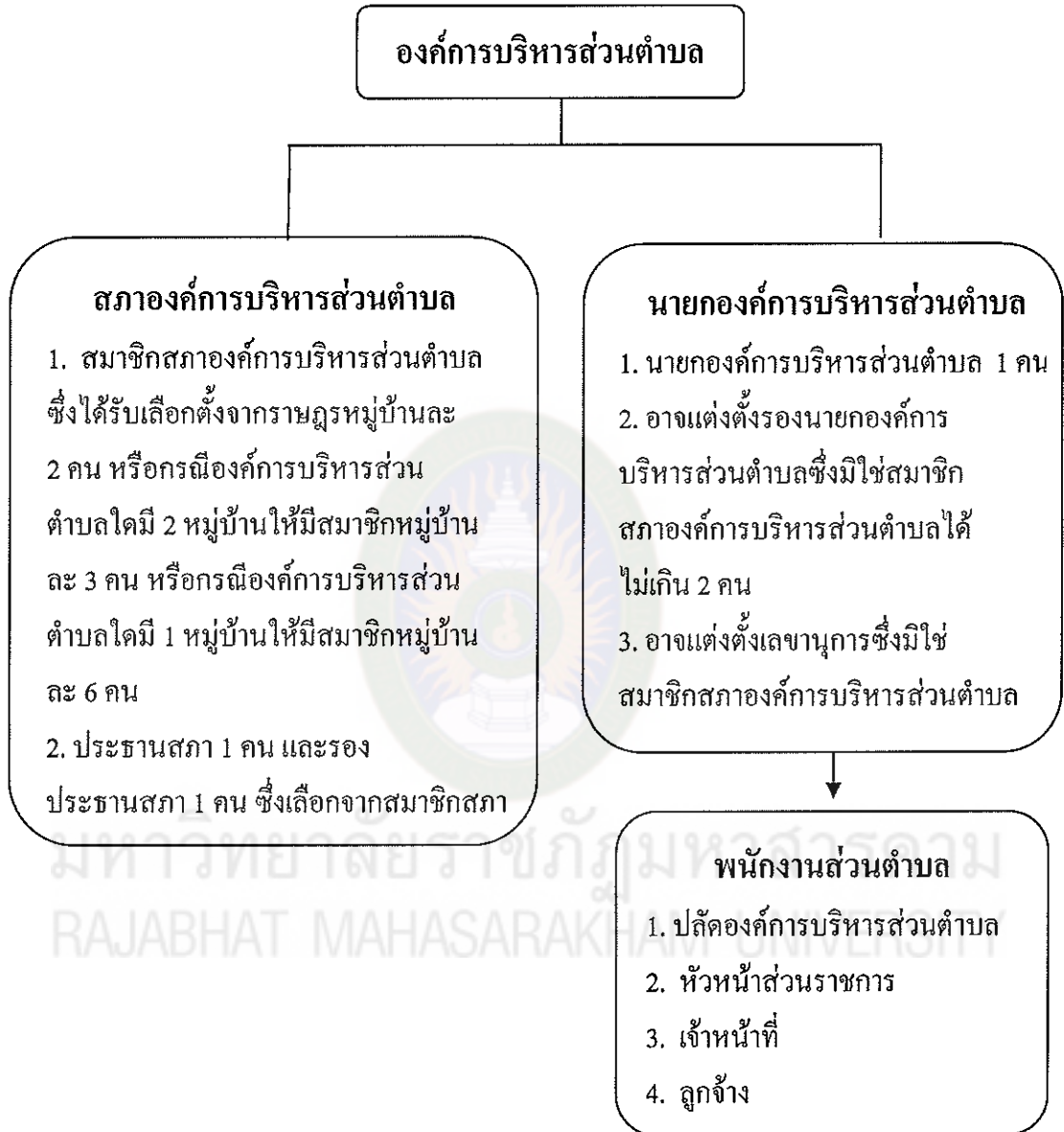
ปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่
ราชการมอบหมาย โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน

1.2.3 พนักงานส่วนตำบลประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา หัวหน้าส่วนสาธารณสุข หัวหน้าส่วนการศึกษา
หรือหัวหน้าส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดกรอบโครงสร้างเป็นข้าราชการ
ส่วนท้องถิ่นมาจากการสอบคัดเลือก ส่วนลูกจ้างมาจากการจัดจ้างโดยอำนาจขององค์การ
บริหารส่วนตำบลโดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลก่อน
ซึ่งสามารถแสดงเป็นโครงสร้าง ดังแผนภาพที่ 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล

และองค์การบริหารส่วนตำบล (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5) พ.ศ.2546

ที่มา : พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5)

พ.ศ. 2546

1.4 ข้อมูลพื้นฐาน

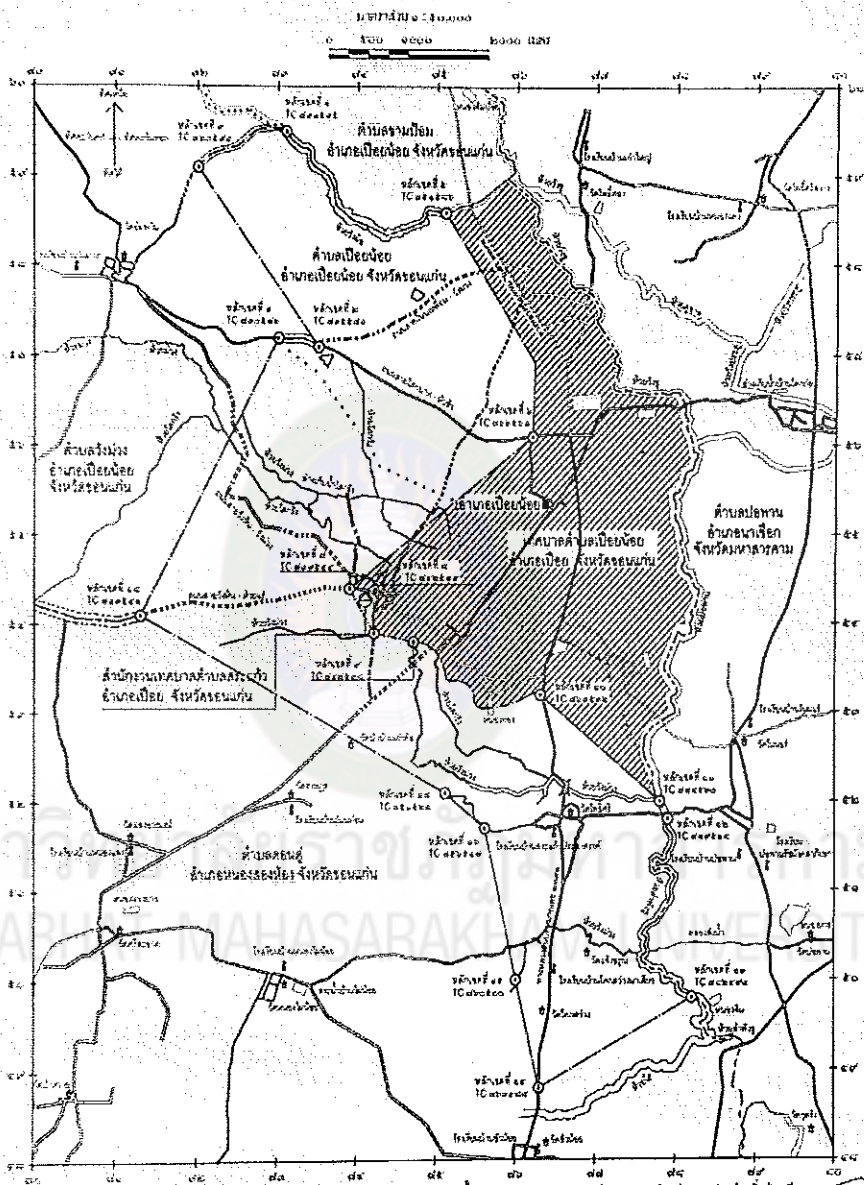
องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว เป็นหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ได้ยกฐานะจากสภาตำบลสระแก้ว เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2540 และต่อมาสภาตำบลเปือยน้อยได้ยุบรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2544



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อมูลทั่วไป

ที่ตั้ง



เครื่องหมาย

รับรองแนวเขตจัดตั้ง เทศบาลตำบลสระแก้ว
ได้ทรงลงนามลงเขตแล้ว กับรองผู้ว่า

อธิบดี

ภาพที่ 1 แนวเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว

มีอาณาเขตพื้นที่ติดต่อกับท้องถิ่นใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเป็ยน้อยและตำบลขามป้อม อำเภอเป็ยน้อย จังหวัดขอนแก่น ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลคอนตู อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลปอพาน อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลวังม่วง อำเภอเป็ยน้อย จังหวัดขอนแก่น

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศเป็นลูกคลื่นลาดลอน จากทิศตะวันตก ลาดต่ำลงมาทางทิศตะวันออก ลักษณะพื้นที่ดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ไม่อุ้มน้ำ ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่าน คือ ลำห้วยเลาใหญ่ ลำห้วยเลาน้อย ลำห้วยเสียว ลำห้วยโสกผือ และลำห้วยลำพังชู

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วมีหมู่บ้านในเขตปกครองจำนวน 7 หมู่บ้าน ดังนี้หมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วเต็มพื้นที่จำนวน 4 หมู่บ้านคือ บ้านสระแก้ว หมู่ที่ 1 บ้านเก่าคือ หมู่ที่ 3 บ้านนาเสียวหมู่ที่ 5 บ้านโคกสว่าง หมู่ที่ 6 และหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วเป็น บางส่วน มีจำนวน 3 หมู่บ้านคือ บ้านวังหิน หมู่ที่ 7 บ้านหัวขัว หมู่ที่ 1 บ้านโนนเหลื่อม หมู่ที่ 4

พื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 36.69 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 22,322 ไร่

ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว มีประชากร 2,143 คน แยกเป็นชาย 1,045 คน แยกเป็นหญิง 1,098 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 58 คน / ตารางกิโลเมตร และมีจำนวน 484 ครัวเรือน (สำนักงานทะเบียนอำเภอเป็ยน้อย : มกราคม 2552)

การศาสนา

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน จำนวน 3 แห่ง คือ

- | | | | |
|---------------------|--------------|-----------|-------------|
| 1. วัดโพธิ์ศรี | บ้านสระแก้ว | หมู่ที่ 1 | ตำบลสระแก้ว |
| 2. วัดแจ้งอรุณศิลป์ | บ้านนาเสียว | หมู่ที่ 5 | ตำบลสระแก้ว |
| 3. วัดบ้านโคกสว่าง | บ้านโคกสว่าง | หมู่ที่ 6 | ตำบลสระแก้ว |

มีสำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง คือ

- | | | | |
|-------------------------|----------------|-----------|-------------|
| 1. วัดป่าบ้านเก่าค้อ | บ้านเก่าค้อ | หมู่ที่ 3 | ตำบลสระแก้ว |
| 2. วัดป่าบ้านโนนเหลื่อม | บ้านโนนเหลื่อม | หมู่ที่ 4 | ตำบลสระแก้ว |
| 3. วัดป่าบ้านวังหิน | บ้านวังหิน | หมู่ที่ 7 | ตำบลสระแก้ว |

การโทรคมนาคม มีตู้โทรศัพท์ จำนวน 4 ตู้

การไฟฟ้า มีไฟฟ้าใช้จำนวน 480 ครัวเรือน และไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 4

ครัวเรือน เพราะอยู่ในช่วงรอกการอนุมัติขยายเขตไฟฟ้าหมู่บ้าน

ระบบประปา มีประชาชนส่วนใหญ่ได้รับบริการด้านการประปาจากการประปาส่วนภูมิภาคและหมู่บ้าน

การศึกษา

โรงเรียนประถมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้วโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 2 โรงเรียน คือ โรงเรียนบ้านสระแก้วประชาสรรค์ และโรงเรียนบ้านนาเสียว – โลกสว่าง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสระแก้ว และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาเสียว

การสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว มีสถานีนอนามัยประจำตำบล 1 แห่ง คือ สถานีนอนามัยตำบลสระแก้ว ตั้งอยู่บ้านสระแก้ว หมู่ที่ 1 ตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น ซึ่งได้ให้บริการทางด้านสาธารณสุขในตำบลตามแบบรายงานข้อมูล ดังนี้

ผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 201 คน แบ่งเป็น ชาย จำนวน 83 คน หญิง จำนวน 118 คน ได้รับการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำนวน 198 คน

ผู้พิการทุพพลภาพ จำนวน 37 คน แบ่งเป็น ชาย จำนวน 19 คน หญิง จำนวน 18 คนได้รับการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จำนวน 37 คน

เส้นทางคมนาคม

การคมนาคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว มีถนนสายหลัก คือ ทางหลวงหมายเลข 2299 ตัดผ่านการคมนาคมภายในตำบลหมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 100,000 ตารางเมตร แยกเป็น ถนนสัญจรไปมาสะดวก จำนวน 70,000 ตารางเมตร คิดเป็น 70 % ถนนสัญจรไปมาไม่สะดวก จำนวน 30,000 ตารางเมตร คิดเป็น 30 %

การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้จำนวน 484 หลังคาเรือน ไม่มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 4 หลังคาเรือน

แหล่งน้ำ

1. ลำน้ำ ลำห้วย	จำนวน 4 สาย
2. บึง หนองอื่นๆ	จำนวน 3 แห่ง
3. อ่างเก็บน้ำ	จำนวน 1 แห่ง
4. ฝาย	จำนวน 11 แห่ง
5. บ่อโยก	จำนวน 14 แห่ง
6. สระน้ำ	จำนวน 15 แห่ง
7. ประปาหมู่บ้าน	จำนวน 4 แห่ง

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. ทรัพยากรป่าไม้ จำนวน 1 แปลง เนื้อที่ 33 ไร่ 1 งาน 72.60 ตาราง
2. ที่สาธารณะจำนวน 1 แปลง เนื้อที่ 6 ไร่

2. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จัดเก็บภาษีตามกฎหมาย 3 ฉบับดังนี้

2.1 พระราชบัญญัติภาษีป้าย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 สรุปสาระสำคัญได้

ดังนี้ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ให้เจ้าของป้ายมีหน้าที่เสียภาษีป้าย โดยเสียภาษีป้าย เป็นรายปียกเว้นป้ายที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้ายตั้งแต่วันที่เริ่มติดตั้งหรือแสดงจนถึงวันสิ้นปี และให้คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละสามเดือนของปี โดยเริ่มเสียภาษีป้ายตั้งแต่งวดที่ติดตั้งป้ายจนถึงงวดสุดท้ายของปี ป้ายที่ติดตั้งบนอสังหาริมทรัพย์ของบุคคลอื่นและมีพื้นที่เกินสองตารางเมตรต้องมีชื่อและที่อยู่ของเจ้าของป้ายเป็นตัวอักษรไทยที่ชัดเจนที่มุมขวาของป้าย และให้ข้อความดังกล่าวได้รับยกเว้นภาษีป้ายตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกระทรวง

การยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ให้เป็นเจ้าของป้ายซึ่งจะต้องเสียภาษีป้าย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายตามแบบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ภายในเดือนมีนาคมของปี

ในกรณีที่เจ้าของป้าย อยู่นอกประเทศไทย ให้ตัวแทนหรือผู้แทนในประเทศไทย ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายแทนเจ้าของป้าย

ในกรณีที่มีการ โอนป้าย ให้ผู้รับ โอนแจ้งการรับ โอนเป็นหนังสือต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ภายในสามสิบวันนับวันรับ โอน

2.1.1 การประเมินภาษีป้ายและการรับชำระภาษีป้าย

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินภาษีป้าย ตามหลักเกณฑ์การคำนวณภาษีป้ายที่กำหนด ไว้ในบัญชีอัตราภาษีป้ายท้ายพระราชบัญญัติและตามอัตราภาษีป้ายที่กำหนดในกฎกระทรวง แล้วแจ้งการประเมินเป็นหนังสือ ไปยังเจ้าของป้าย

ในกรณีที่ปรากฏแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ว่า ไม่มีผู้ยื่นแบบแสดงรายการ สำหรับภาษีป้ายใด เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้น ได้ ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้น ได้ ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่ เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ และให้พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งการประเมินภาษีป้ายเป็นหนังสือ ไปยังบุคคลดังกล่าว

ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระภาษีป้ายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สถานที่ที่ได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไว้ หรือ ณ สถานที่อื่นใดที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด ทั้งนี้ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน และให้ถือว่าวันที่ชำระภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เป็นวันชำระภาษีป้าย

การชำระภาษีป้ายจะกระทำ ได้โดยวิธีการส่งธนาคัตหรือตัวแลกเงินของธนาคารที่ส่งจ่ายเงินให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง ไปยังสถานที่ตามวรรคหนึ่ง โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน และให้ถือว่าวันที่ได้รับทำการส่งดังกล่าวเป็นวันชำระภาษีป้าย ถ้าภาษีป้ายที่ต้องชำระมีจำนวนตั้งแต่สามพันบาทขึ้นไปผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายจะขอผ่อนชำระเป็นสามงวด งวดละเท่า ๆ กันก็ได้ โดยแจ้งความจำนงเป็นหนังสือให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบก่อนครบกำหนดเวลาชำระภาษี งวดที่สองภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่หนึ่ง และงวดที่สามภายในหนึ่งเดือนนับแต่วันสุดท้ายที่ต้องชำระงวดที่สอง ผู้ที่ขอผ่อนชำระภาษีไม่ชำระภาษีป้ายงวดที่หนึ่งงวดใดภายในกำหนดเวลาให้หมดสิทธิที่จะขอผ่อนชำระภาษี และให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของจำนวนเงินที่ต้องเสีย

ภาษีป้าย เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือนให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายแสดงหลักฐานการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผย ในสถานที่ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการ ภาษีป้ายจำนวนใดที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งการประเมินแล้วมิได้ชำระภายในเวลาที่กำหนด ให้ถือเป็นภาษีป้ายค้างชำระให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือ โดยยึดหรืออายัดและขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายที่ค้างชำระ เพื่อนำเงินมาชำระค่าภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายโดยมิต้องของให้ศาลสั่ง หรือออกหมายยึด ทั้งนี้ ตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนด

การยึดทรัพย์สินจะกระทำได้อีกต่อเมื่อได้ส่งคำเตือนเป็นหนังสือ ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายชำระภายในเวลาที่กำหนดไม่น้อยกว่าเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือ นั้นเงินที่ได้มาจากการขายทอดตลาดทรัพย์สิน ให้หักไว้เป็นค่าใช้จ่ายในการยึด อายัด หรือขายทอดตลาด เหลือเท่าใดให้ชำระเป็นค่าภาษีป้าย ถ้ายังมีเงินเหลืออยู่อีกให้คืนเจ้าของทรัพย์สินนั้น ผู้ใดเสียภาษีป้ายโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรต้องเสีย ผู้นั้นมีสิทธิได้รับเงินคืน

การขอรับเงินคืน ให้ยื่นคำร้องต่อผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ซึ่งบริการท้องถิ่น มอบหมายภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่เสียภาษีป้าย ในการนี้ให้ผู้ยื่นคำร้องส่งเอกสาร หลักฐาน หรือคำชี้แจงใด ๆ ประกอบคำร้องด้วยเมื่อผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ซึ่งบริการท้องถิ่น มอบหมายเห็นว่า ผู้ยื่นคำร้องมีสิทธิได้รับเงินคืน ให้ส่งคืนเงินให้โดยเร็ว และแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องทราบเพื่อมาขอรับเงินคืนภายในหนึ่งปี นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการกระทำใด ๆ เพื่อให้เสียภาษีป้ายน้อยลงกว่าที่ได้เสียไปแล้ว ให้มีผลเมื่อเริ่มปีภาษีป้าย

2.1.2. เงินเพิ่ม

ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายเสียเงินเพิ่ม นอกจากเงินที่ต้องเสียภาษีป้ายในกรณีและอัตราดังต่อไปนี้

1) ให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว้นนั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละห้าของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย

2) ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้ายโดยไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสิบของภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของป้ายได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการภาษีป้ายให้ถูกต้องก่อนที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้ง

การประเมิน

3) ไม่ชำระภาษีป้ายภายในกำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละสองต่อเดือนของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้าย เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน ทั้งนี้ ไม่ให้นำเงินเพิ่มตาม (1) และ (2) มาคำนวณเป็นเงินเพิ่มตามอนุมาตรานี้ด้วย

2.2 พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475 แก้ไขเพิ่มเติมรวม 5 ฉบับ ถึง พ.ศ. 2543 สรุปได้ว่า

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น ได้แก่ บ้านให้เช่า, ทำการค้า, เก็บสินค้า, ประกอบอุตสาหกรรม, ให้ญาติ พ่อ แม่ บุตรหรือผู้อื่นอาศัย, สนามเทนนิส, สนามแบดมินตัน, สนามบาสเก็ตบอล, สนามกอล์ฟ, เคาเรน, คลังน้ำมัน ฯลฯ

หลักการสำคัญในการพิจารณาว่าทรัพย์สินใด อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินหรือไม่ ต้องมีทรัพย์สินอันได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น และต้องไม่เข้าบทยกเว้นภาษีตาม พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2.2.1 ทรัพย์สินที่ไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

- 1) พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน
- 2) ทรัพย์สินของรัฐบาล ซึ่งใช้ในกิจการของรัฐบาลหรือสาธารณะ

2.1) ทรัพย์สินของรัฐบาลซึ่งใช้ในกิจการรัฐบาล เช่น กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ รวมทั้งนี้ใช้ปลูกสร้างอาคาร รวมตลอดถึงที่ดินที่ต่อเนื่องแต่หากนำทรัพย์สินดังกล่าว ไปให้เช่า หาผลประโยชน์ ย่อมไม่ได้รับการยกเว้นภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2.2) ทรัพย์สินของรัฐบาลซึ่งใช้ในกิจการสาธารณะ เช่น ถนนหนทาง สะพาน ท่าเรือ สาธารณะ ฯลฯ

2.3) ทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ใช้ในกิจการของการรถไฟโดยตรง เช่น สถานีหัวลำโพง หรือสถานีจอดพักรถต่าง ๆ ของการรถไฟ

3) ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะและโรงเรียนสาธารณะ ซึ่งทำกิจการอันมิใช่เพื่อ เป็นผลกำไรส่วนบุคคลและใช้เฉพาะการรักษาพยาบาลและในการศึกษา แยกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1) ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะ อันมิใช่เพื่อผลกำไร ส่วนบุคคลและใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลของทางราชการทั่ว ๆ ไป ส่วน

โรงพยาบาลเอกชน ที่ตั้งขึ้นเพื่อหาผลกำไรส่วนบุคคล แม้จะใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลก็
ไม่ได้รับการยกเว้น

3.2) โรงพยาบาลสาธารณะซึ่งกระทำการอันมิใช่เพื่อหาผลกำไรส่วนบุคคล และใช้ เฉพาะเพื่อการศึกษา ได้แก่ โรงเรียนและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ของรัฐบาล ส่วน
โรงเรียนเอกชนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำการสอน แต่เป็นการหาผลกำไรส่วนบุคคล ย่อมไม่ได้รับ
การยกเว้น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน เช่น โรงเรียนเอกชน วิทยาลัยเอกชน มหาวิทยาลัยเอกชน

4) ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนาสมบัติอันใช้เฉพาะศาสนกิจอย่างเดียวหรือเป็นที่
อยู่ของสงฆ์ แยกเป็น

4.1) ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนาสมบัติใช้เฉพาะศาสนกิจอย่างเดียว ได้แก่
โบสถ์ วิหาร ศาลาการเปรียญ ฯลฯ

4.2) ทรัพย์สินอันเป็นที่อยู่ของสงฆ์ เช่น กุฏิ ฯลฯ ศาสนกิจสมบัติที่ไม่
เข้าลักษณะดังกล่าวย่อมไม่ได้รับการยกเว้น เช่น วัดมีที่ดินและได้ปลูกสร้างตึกหรืออาคารให้
เช่าแม้จะนำเงินรายได้ไปบำรุงวัดหรือเพื่อการกุศลใด ๆ ย่อมไม่ได้รับการยกเว้น

5) โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปี

6) โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออาศัยอยู่เอง
โดยมิได้ใช้ เป็นที่เก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหา
รายได้

2.2.2 ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี

มาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน กำหนดไว้ 2 กรณี คือ

1. หากเจ้าของทรัพย์สินอันได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และ
ที่ดิน เป็นเจ้าของเดียวกัน เจ้าของทรัพย์สินนั้นก็เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี

2. แต่ถ้าที่ดินและ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ เป็นคนละเจ้าของ
กฎหมาย

3. กำหนดให้เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นต้องเป็นผู้เสียภาษี
ผู้รับการประเมินผู้ใดไม่อื่นแบบพิมพ์แสดงรายการ เพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือ ยื่น
แบบพิมพ์ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง หรือไม่สมบูรณ์ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจ
ประเมินให้มีการแจ้งการประเมินย้อนหลังให้ผู้รับการประเมินเสียภาษีตามที่พนักงาน
เจ้าหน้าที่ประเมินได้

3.1 การประเมินตามวรรคหนึ่งให้กระทำได้ภายในกำหนดเวลา ดังต่อไปนี้

ในกรณีไม่ยื่นแบบพิมพ์ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475 แก้ไขเพิ่มเติมรวม 5 ฉบับ ถึง พ.ศ. 2543 มาตรา 24 ย้อนหลังได้ไม่เกินสิบปี นับแต่วันสุดท้ายแห่งระยะเวลาที่ได้ไม่เกินห้าปีนับแต่วันสุดท้ายแห่งระยะเวลาที่กำหนดให้ยื่นแบบพิมพ์ในมาตรา 19 กำหนดให้ยื่นแบบพิมพ์ตามมาตรา 19

3.2 ในกรณียื่นแบบพิมพ์ไม่ถูกต้องตามความจริงหรือไม่บริบูรณ์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดำเนินการตามมาตรา 24 ย้อนหลัง

2.2.3 ขั้นตอนการชำระภาษี

1) เจ้าของทรัพย์สินมีหน้าที่กรอรายการในแบบพิมพ์ตามความจริง ตามความรู้เห็น ของตนให้ครบถ้วน และรับรองความถูกต้องพร้อมลงวันที่ เดือน ปี และลงลายมือชื่อของตนต่อ พนักงานเจ้าหน้าที่ในท้องที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี การยื่นแบบพิมพ์นั้นจะนำไปส่งด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นส่งแทนหรือส่งทางไปรษณีย์ก็ได้

2) พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจพิจารณาแบบฯ และถ้าเห็นจำเป็นมีอำนาจสั่งให้ผู้รับการประเมิน แสดงรายการเพิ่มเติมละเอียดยิ่งขึ้นหรือเรียกให้นำพยานหลักฐานมาสนับสนุนข้อความในแบบฯก็ได้เพื่อประโยชน์ในการรับประเมิน พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเข้าไปตรวจทรัพย์สิน ได้ด้วยตนเอง ต่อหน้าผู้รับการประเมิน ผู้เช่า หรือผู้ครอง หรือผู้แทน ระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นและพระอาทิตย์ตก และผู้รับประเมิน ผู้เช่า หรือผู้ครอง ต้องอำนวยความสะดวกตามสมควร

3) เมื่อได้ตรวจสอบแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะกำหนดประเภทของทรัพย์สิน ค่ารายปีของทรัพย์สิน ค่าภาษีที่ต้องเสีย และให้แจ้งรายการต่าง ๆ ดังกล่าวไปยังพนักงานเก็บภาษี ให้พนักงานเก็บภาษีแจ้งรายการประเมินไปให้ผู้รับประเมินทรัพย์สินในท้องที่ของตนทราบโดยไม่ชักช้า

4) เมื่อผู้รับประเมินได้รับแจ้งรายการการประเมิน (แบบ ภ.ร.ด. 8) แล้วต้องไปชำระภาษีต่อพนักงานเก็บภาษี ภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน

5) ถ้าผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่ชำระภาษีภายในกำหนดดังกล่าว ถือเป็น ค่าภาษีค้างชำระซึ่งต้องเสียเงินเพิ่มดังนี้

5.1 ถ้าชำระไม่เกินหนึ่งเดือนนับแต่วันพ้นกำหนดเวลาให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของภาษีที่ค้างชำระ

5.2 ถ้าเกินหนึ่งเดือนแต่ไม่เกินสองเดือนให้เพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีค้าง

5.3 ถ้าเกินสองเดือนแต่ไม่เกินสามเดือนให้เพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษีค้าง

5.4 ถ้าเกินสามเดือนแต่ไม่เกินสี่เดือนให้เพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีค้างถ้ามิได้ชำระค่าภาษีและเงินเพิ่มภายในสี่เดือน นายกเทศมนตรีมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึดอาช้ดหรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้างชำระภาษีก็ได้ตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2.3 ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ. 2543 สรุปได้ดังนี้

“ที่ดิน” หมายความว่า พื้นที่ดิน และให้หมายความรวมถึงพื้นที่ที่เป็น ภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย “เจ้าของที่ดิน” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน “ปี” หมายความว่าปีปฏิทิน ให้ผู้ซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น จาราคาปานกลางที่ดิน ตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ท้ายพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งเจ้าของที่ดินไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ในกรณีดังต่อไปนี้

1. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
2. ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐที่ใช้ในกิจการ ของรัฐหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์
3. ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์
4. ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ
5. ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินเป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่ หรือที่ศาลเจ้า โดยมีได้หาผลประโยชน์
6. ที่ดินที่ใช้เป็นสุสาน และฌาปนสถานสาธารณะ โดยมีได้รับประโยชน์ตอบแทน
7. ที่ดินที่ใช้ในการไฟการประปาการ ไฟฟ้าหรือการทำเรือของรัฐหรือที่ใช้เป็นสนามบินของรัฐ
8. ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนที่ต้องเสียภาษี โรงเรือนและที่ดินอยู่แล้ว
9. ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะ ส่วนนั้น
10. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษ

ของสหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง

11. ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการของสถานทูต หรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักถ้อยที ถ้อยปฏิบัติต่อกัน

12. ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจแต่งตั้งเจ้าพนักงานประเมินและเจ้าพนักงานสำรวจ ส่วนนอกเขตให้นายอำเภอท้องที่มีอำนาจแต่งตั้งเจ้าพนักงานประเมินและเจ้าพนักงานสำรวจ

ภาษีบำรุงท้องที่ที่เก็บจากที่ดินในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใด นอกจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้เป็นรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินเป็นรายแปลงตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

แบบแสดงรายการที่ดิน สำหรับที่ดินในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใด ให้ยื่นต่อเจ้าพนักงานประเมิน ณ สำนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดินของผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ตั้งอยู่ หรือสถานที่อื่นที่ผู้บริหารท้องถิ่น กำหนดโดยประกาศล่วงหน้าไว้ ณ สำนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ไม่น้อยกว่าสามสิบวัน

การชำระภาษีบำรุงท้องที่ การประเมินภาษีบำรุงท้องที่ที่เจ้าพนักงานประเมินคำนวณไว้ให้ใช้เป็นการประเมินภาษีบำรุงท้องที่สำหรับในปีต่อไปคนครบรอบระยะเวลาสี่ปี โดยให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่นำเงินไปชำระต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดินของผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ตั้งอยู่หรือสถานที่อื่นที่ผู้บริหารท้องถิ่น กำหนดโดยประกาศล่วงหน้าไว้ ณ สำนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ไม่น้อยกว่าสามสิบวัน ในกรณีที่ชำระโดยวิธีอื่นตามที่กำหนดเป็นวันชำระภาษี และให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเดือนเมษายนของทุกปี

ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ ให้นายอำเภอหรือนายกเทศมนตรีมีอำนาจดังต่อไปนี้

1. มีหนังสือเรียกเจ้าของที่ดินหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือส่งบัญชีหรือเอกสารมาตรวจสอบ
2. สั่งให้เจ้าของที่ดินหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้อง ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ที่ค้างชำระ

ถ้าเจ้าของที่ดินหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ยอมปฏิบัติตาม ให้นำอำเภอหรือนายกเทศมนตรีมีอำนาจเข้าไปในที่ดินหรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องแก่การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่ค้างชำระของผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก หรือในเวลาทำการเพื่อสอบถามบุคคลใด ๆ หรือตรวจสอบ ตรวจสอบค้นบัญชี หรือเอกสาร หรือยึดอายัดบัญชี หรือเอกสาร

ผู้ใดเสียภาษีบำรุงท้องที่โดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรต้องเสีย ผู้นั้นมีสิทธิได้รับเงินคืน

2.4 การจัดสรรส่วนภาษีและอากร

เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและเงินรายได้ดังต่อไปนี้ (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. 2543 : 8)

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
2. ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
3. ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
4. ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายแล้ว
5. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร
6. ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ
7. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
8. ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
9. ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
10. อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ว่าด้วยกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
11. อากรรักรนกอื่นแ่่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรนกอื่นแ่่น

12. ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่
13. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม
14. ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด
15. ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด
16. ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ นอกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น
17. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา
18. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนันเนื้องานค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าของหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว
19. ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล
20. ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือผู้ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น
21. รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบล

แผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ได้จัดทำแผนการจัดเก็บภาษีโดยแปลความมาจากกฎหมายที่ยกมาข้างต้น ตามรายละเอียดดังนี้

แผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีป้าย ประจำปี 2553 แยกปฏิบัติงานการจัดเก็บ

1. ขั้นเตรียมการ

1.1 ตรวจสอบและคัดลอกรายชื่อผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในเดือน กันยายน ในปีงบประมาณ (บัญชีลูกหนี้ตามเกณฑ์ค้างรับ)

1.2 สำรวจและจัดเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในเดือน ตุลาคม

1.3 ประชาสัมพันธ์ขั้นต้น และวิธีการเสียภาษี ในเดือน พฤศจิกายน ถึง

กุมภาพันธ์

1.4 จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบในเดือน

ธันวาคม แสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป. 1)

2. ขั้นตอนในการจัดเก็บ

2.1 กรณีมีป้ายก่อนเดือนมีนาคม

รับแบบ ภ.ป. 1 และตรวจสอบความถูกต้อง ในเดือนมกราคม ถึง มีนาคม และประเมินค่าภาษีและมีหนังสือแจ้งผลการประเมินในเดือน มกราคม ถึง เมษายน (ภ.ป. 3)

2.2 กรณีมีป้ายหลังเดือนมีนาคม

รับแบบ ภ.ป. 1 และตรวจสอบความถูกต้อง ในเดือนเมษายน ถึง ธันวาคม และประเมินค่าภาษีและมีหนังสือแจ้งการประเมิน ในเดือน เมษายน ถึง ธันวาคม (ภ.ป. 3)

3. การชำระค่าภาษี

กรณีปกติ

รับชำระภาษี (ชำระในวันยื่นแบบหรือชำระภายในเดือนมกราคม ถึง เดือน พฤษภาคม (กำหนดเวลา)

กรณีพิเศษ

ชำระภาษีเกินเวลาที่กำหนด (เกิน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับในเดือน กุมภาพันธ์ ถึง เดือนกันยายน

4. แจ้งผลการประเมิน

ในกรณีที่ผู้ประเมินไม่พอใจผลการประเมินภาษี

4.1 รับคำร้องอุทธรณ์ขอให้ประเมินค่าภาษีใหม่ ในเดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือน พฤษภาคม (แบบ ภ.ป. 4)

4.2 ออกหมายเรียกให้มาชี้แจงหรือออกตรวจสอบสถานที่ในเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือน มิถุนายน

4.3 ชี้ขาดและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ (แบบ ภ.ป. 5) ในเดือนมีนาคม ถึงเดือน กรกฎาคม

4.4 รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม ในเดือนมีนาคม ถึง เดือนกันยายน

กรณีมีป้ายหลังเดือนมีนาคม การยื่นแบบประเมิน การชำระค่าภาษีและ การอุทธรณ์ให้ปฏิบัติระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนธันวาคม

5. ชั้นประเมินและเร่งรัดการจัดเก็บ

5.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ป. 1) ภายในกำหนดเวลา

5.1.1 มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่ยื่นแบบ ในเดือนมีนาคม (เมื่อใกล้จะสิ้นสุดเวลาที่ประกาศกำหนดให้ยื่นแบบ)

5.1.2 มีหนังสือแจ้งเตือนต่อพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง ในเดือนเมษายน ถึง กรกฎาคม (อำเภอ) เพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ยื่นแบบ

5.1.3 รับชำระภาษี และเงินเพิ่มตามมาตรา 25 ในเดือนเมษายน ถึง เดือนกันยายน

5.2 ยื่นแบบ ภ.ป. 1 แล้วไม่ยอมชำระภาษีภายในกำหนดเวลา

5.2.1 มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่ชำระภาษี ครั้งที่ 1 ในเดือนพฤษภาคม ครั้งที่ 2 ในเดือนมิถุนายน และครั้งที่ 3 ในเดือนกรกฎาคม

5.2.2 รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม ในเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกันยายน

5.2.3 ดำเนินการบังคับจัดเก็บ (ยึด आयัด และขายตลาด ตุลาคมเป็นต้นไป (ทรัพย์สิน) กรณีหลีกเลี่ยงไม่ยอมชำระภาษี

แผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ประจำปี 2553

1. แยกปฏิบัติตามห่วงเวลาโดยแจกแจงได้ดังนี้

1.1 เดือนกันยายน คัดลอกบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณ จัดเก็บ จาก ผ.ท.5 และประชาสัมพันธ์เรื่องการเก็บภาษี

1.2 เดือนตุลาคมสำรวจ เตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ

1.3 เดือนธันวาคมออกหนังสือเวียนแจ้งผู้เสียภาษี

1.4 เดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์รับแบบ ภ.ร.ด. 2 (ลงทะเบียนเลขที่รับ) ตรวจสอบความถูกต้อง และประเมินค่ารายปี/แจ้งผลการประเมิน/รับชำระภาษี

1.5 เดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคมประเมินค่ารายปี และแจ้งผลการประเมินตามแบบ ภ.ร.ด. 8 (ลงทะเบียน) และรับคำร้องอุทธรณ์ตามแบบ ภ.ร.ด. 9 (ลงทะเบียนเลขที่รับ) /พิจารณาคำร้อง/ แจ้งผลการชี้ขาด รับชำระค่าภาษี (ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับแจ้งผลประเมิน) ออกหนังสือแจ้งเตือนกรณีผู้ไม่ยื่นแบบ ภ.ร.ด. 2 ภายในกำหนด (ส่งให้นิติกร)

1.6 เดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม สํารวจบัญชีผู้ค้างชำระภาษีปัจจุบัน และรับชำระค่าภาษี (ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน) มีหนังสือแจ้งเตือนกรณีผู้ไม่มาชำระภาษีภายในกำหนด (3 ครั้ง) ออกตรวจสอบ/ไปพบผู้ค้างชำระภาษี

1.7 เดือนกันยายนมีหนังสือแจ้งเตือนว่าจะดำเนินการยึดทรัพย์สิน รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม

1.8 เดือน ตุลาคมมีการสั่งยึด อาศัย เพื่อขายทอดตลาดทรัพย์สิน

2. แยกปฏิบัติตามขั้นตอนของกิจกรรม

2.1 ขั้นเตรียมการ

1. ตรวจสอบและคัดลอกรายชื่อผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี กันยายน ในปีงบประมาณ (บัญชีลูกหนี้ตามเกณฑ์ค้างรับ)
2. สํารวจและจัดเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในเดือนตุลาคม
3. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการเสียภาษี ในเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์

4. จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบก่อนรับวามแสดงรายการทรัพย์สิน และออกหนังสือเวียนแจ้งให้ ผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้า

2.2 ขั้นดำเนินการจัดเก็บ

2.2.1 รับแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ร.ด. 2) และตรวจสอบความถูกต้องในเดือนมกราคม ถึง เดือนกุมภาพันธ์

2.2.2 ประเมินค่ารายปีและกำหนดค่าภาษี/มีหนังสือแจ้งผลการประเมินในเดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน ภาษี (ภ.ร.ด. 2)

กรณีปกติ ให้รับชำระภาษี (ชำระภาษีในทันที หรือชำระภาษีภายในกำหนด (เวลา) ในเดือนมกราคม ถึง เดือนพฤษภาคม

กรณีพิเศษ

1. ชำระภาษีเกินเวลาที่กำหนด (เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน) ให้รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม ในเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนกันยายน

2. ผู้รับประเมินไม่พอใจในผลการประเมินภาษีให้

2.1 รับคำร้องอุทธรณ์ให้ประเมินค่าภาษีใหม่ ในเดือนมกราคม ถึง เดือนพฤษภาคม

2.2 ออกหมายเรียกให้มาชี้แจงหรือออกตรวจสถานที่ในเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมิถุนายน

2.3 ชี้ขาดและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบในเดือนมีนาคม ถึง เดือนกรกฎาคม

2.4 รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม ในเดือนมีนาคม ถึง เดือนกันยายน

2.5 ปฏิบัติตามคำสั่งศาล (กรณีนำคดีไปสู่ศาล)

3. ชั้นประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ

1. ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.ร.ค. 2) ภายในกำหนดเมื่อใกล้จะ สิ้นเวลาที่ประกาศกำหนดให้ยื่นแบบ (ภ.ร.ค. 2) ให้มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่ยื่นแบบ ใน เดือนกุมภาพันธ์ แจ้งความต่อพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง (อำเภอ) ในเดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม เพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ยื่นแบบรับชำระภาษี ในเดือนเมษายน ถึง เดือน กันยายน และ ประสานกับอำเภอขอทราบผลคดีเป็นระยะ ๆ มีนาคม ถึง เดือนกันยายน

2. ยื่นแบบ ภ.ร.ค. 2 แล้ว แต่ไม่ยอมเสียภาษี ให้มีหนังสือแจ้งเตือนผู้ไม่ชำระ ภาษี ครั้งที่ 1 เดือนพฤษภาคม ครั้งที่ 2 เดือนมิถุนายน (ดำเนินการให้สอดคล้องกับการแจ้ง ผลประเมินภาษี) และ ครั้งที่ 3 เดือนกรกฎาคม จากนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะรับ ชำระภาษีและเงินเพิ่มในเดือนพฤษภาคม และดำเนินการบังคับจัดเก็บภาษี (ยึด อาศัย และขาย ทอดตลาดตุลาคมเป็นต้นไปทรัพย์สิน) กรณีหลีกเลี่ยงไม่ยอมชำระภาษี

แผนปฏิบัติการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ประจำปี 2553

1. แยกปฏิบัติตามหัวเวลาดังกล่าวคือ

1.1 ในเดือนกันยายน คัดลอกบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีในปีงบประมาณ จัดเก็บ จาก ผ.ท.5 และประชาสัมพันธ์เรื่องการเก็บภาษี

1.2 ในเดือนตุลาคม ดำรวจเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประกาศ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษียื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสีย ภาษีบำรุงท้องที่ ปี 2553

1.3 ในเดือนธันวาคม ถึง เดือนมกราคม ออกหนังสือเวียนแจ้งผู้เสียภาษี รับ แบบประเมินและคำนวณค่าภาษีจากผู้มีหน้าที่เสียภาษียื่นแบบ

1.4 ในเดือนมกราคม ถึง เดือนกุมภาพันธ์ รับแบบ ภ.บ.ท. 5 (ลงทะเบียน เลขที่รับ) ตรวจสอบความถูกต้อง ประเมินค่ารายปี/แจ้งผลการประเมิน/รับชำระภาษี และ แจ้งผลการประเมินแยกเป็นหมู่บ้าน เพื่อให้ผู้ใหญ่บ้านเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ปี 2553

1.5 ในเดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคมรับชำระค่าภาษี (ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ ได้รับแจ้งผลประเมิน) ออกหนังสือแจ้งเตือนกรณีผู้ไม่ยื่นแบบ ภ.บ.ท. 5 ภายใน

กำหนด (ส่งให้นิติกร)

1.6 ในเดือนมิถุนายน ถึง เดือน สิงหาคม ตำรวจบัญชีผู้ค้างชำระภาษีปัจจุบัน รับชำระค่าภาษี (ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมิน) มีหนังสือแจ้งเตือนกรณี ผู้ไม่มาชำระภาษีภายในกำหนด (3 ครั้ง) และออกตรวจสอบ/ไปพบผู้ค้างชำระภาษี

1.7 ในเดือนกันยายน มีหนังสือแจ้งเตือนว่าจะดำเนินการยึดทรัพย์สินรับชำระ ภาษีและเงินเพิ่ม

1.8 ในเดือนตุลาคม มีการสั่งยึด อาศัย เพื่อขายทอดตลาดทรัพย์สิน

2. แยกปฏิบัติตามขั้นตอนของกิจกรรม

2.1 ขั้นเตรียมการ

2.1.1 ตรวจสอบและคัดลอกรายชื่อผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี ในเดือน กันยายนในปีงบประมาณ (บัญชีถูกหนีตามเกณฑ์ค้างรับ)

2.1.2 ตำรวจและจัดเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในเดือนตุลาคม

2.1.3 ประชาสัมพันธ์ขั้นต้นและวิธีการเสียภาษี ในเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์

2.1.4 จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีทราบเพื่อยื่นแบบก่อน ใน เดือนธันวาคม แสดงรายการทรัพย์สิน และออกหนังสือเวียนแจ้งให้ ผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้า

2.2 ขั้นดำเนินการจัดเก็บ

2.2.1 รับแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.บ.ท. 5) และตรวจสอบความ ถูกต้องในเดือนธันวาคม ถึง เดือนมกราคม

2.2.2 ประเมินค่าภาษีและกำหนดค่าภาษี/มีหนังสือแจ้งผลการประเมินใน เดือนมกราคม ถึง เมษายน ภาษี (ภ.บ.ท. 10)

กรณีปกติ

รับชำระภาษี (ชำระภาษีในทันที หรือชำระภาษีภายในกำหนดเวลา) ใน เดือน มกราคม ถึง เดือนพฤษภาคม

กรณีพิเศษ

1. ชำระภาษีเกินเวลาที่กำหนด (เกิน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผล การประเมิน)รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม ในเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนกันยายน

2. ผู้รับประเมินไม่พอใจในผลการประเมินภาษี

2.1รับคำร้องอุทธรณ์ให้ประเมินค่าภาษีใหม่ ในเดือนมกราคม ถึง

เดือน พฤษภาคม

2.2 ออกหมายเรียกให้มาชี้แจงหรือออกตรวจสถานที่ในเดือน
กุมภาพันธ์ ถึง เดือนมิถุนายน

2.3 ชี้ขาดและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ในเดือนมีนาคม ถึง กรกฎาคม

2.4 รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม ในเดือนมีนาคม ถึง เดือนกันยายน

2.5 ปฏิบัติตามคำสั่งศาล (กรณีนำคดีไปสู่ศาล)

2.3 ขึ้นประเมินผลและเร่งรัดการจัดเก็บ

2.3.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน (ภ.บ.ท. 5) ภายในกำหนด

1) เมื่อใกล้จะสิ้นเวลาที่ประกาศกำหนดให้ยื่นแบบ (ภ.บ.ท. 5) ให้มี
หนังสือแจ้งเตือนผู้ที่ยังไม่ยื่นแบบในเดือนกุมภาพันธ์

2) แจ้งความต่อพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง (อำเภอ) ในเดือน
มีนาคม ถึง พฤษภาคมเพื่อดำเนินคดีแก่ผู้ไม่ยื่นแบบ

3) รับชำระภาษี ในเดือนเมษายน ถึง กันยายน

4) ประสานกับอำเภอขอทราบผลคดีเป็นระยะ ๆ ในเดือนมีนาคม ถึง
เดือนกันยายน

2.3.2 ยื่นแบบ ภ.บ.ท. 5 แล้ว แต่ไม่ยอมเสียภาษี ให้มีหนังสือแจ้งเตือนผู้
ไม่ชำระภาษี ครั้งที่ 1 เดือนพฤษภาคม ครั้งที่ 2 เดือนมิถุนายน และครั้งที่ 3 เดือนกรกฎาคม

1) รับชำระภาษีและเงินเพิ่ม เดือนพฤษภาคม

2) ดำเนินการบังคับจัดเก็บภาษี (ยึด อาศัย และขายทอดตลาดตุลาคม
เป็นต้นไป(ทรัพย์สิน) กรณีหลีกเลี่ยงไม่ยอมชำระภาษี

2.4 เป้าหมายการจัดเก็บภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว จะต้องเก็บภาษีเพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 ของปีที่
ผ่านมา

3. แนวคิดเกี่ยวข้องกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 10) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข และได้นำคำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “Services” แล้วให้ความหมายไว้ดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept) และการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตาม ใบหน้าจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความเร็ว (Rapidity) หมายถึงมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความเร็ว ฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายถึง ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใด ท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านและไม่รู้สึกรอคอย

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Corrective ness) และความมีไมตรีจิต (Courtesy)

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

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

วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2539 : 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายหรือมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือ “บริการ” คือ สิ่ง

จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นขึ้นและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

วัลดา บินซาเว็น (2544 : 9) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องความพึงพอใจ เป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากจากสินค้าที่เป็นรูปธรรมตามแนวคิดทางด้านการบริการลักษณะที่ผู้ให้บริการลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำให้อย่างประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

นารี นันตติกุล (2545 : 28-29) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองตอบความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้การบริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจและได้พิจารณาการให้บริการว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะการเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อหน่วยงานให้ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าการให้บริการว่า เป็นการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการด้วยสาเหตุนี้ทำให้เรามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบริการ (Service) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) ช่องทางการให้บริการ (Channels) และผู้รับบริการ (Client group)

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 19) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

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

จากนิยามที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจและต้องมีความเสมอภาค มีความประหยัด ตรงต่อเวลา มีความสม่ำเสมอ สะดวก สะอาด รวดเร็วและถูกต้อง นำมาซึ่งความประทับใจของผู้รับบริการ

2. หลักของการบริการ

2.1 หลักการให้บริการ ได้แก่ (กุลธรน ธนาพงศธร. 2533 : 303-304)

2.1.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการ บุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้น แล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2.1.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.1.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุก อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

2.1.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับได้

2.1.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการ หรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป

2.2 หลักการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย (พิทักษ์ ตรุษนิม. 2538 : 33)

2.2.1 ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพา

2.2.2 การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

2.2.3 ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาที่จะให้บริการ

2.2.4 การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใจบริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมาย ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

2.2.5 ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

2.2.6 การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

2.2.7 การสร้างสิ่งจูงใจได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการความงาม สะอาด

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ (Millet, 1963 : 397- 400)

2.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็คิดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.3.2 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

2.3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

2.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เนื่องจากทฤษฎีของ มิลเลท มีความครอบคลุมทั้งด้านการบริการและความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงใช้ทฤษฎีของ มิลเลท เป็นแกนกลางของการศึกษา

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในส่วนที่ดี ที่ชอบ พอใจ ประทับใจ และมีความยินดี เมื่อได้รับการบริการในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น 5 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น มีการให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามก่อนหลัง เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอภาคกันเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับประชาชนที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ให้ ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับทุกคนที่มาติดต่อเสียภาษี

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น อำนวยความสะดวกในการเดินทางมาเสียภาษี เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความรวดเร็วตรงต่อเวลา การจัดทำป้ายบอกงาน ขั้นตอนและหลักฐานการขอรับบริการ ขั้นตอนในการชำระภาษีชัดเจน เข้าใจง่าย การให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยาก

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่นมีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อพอเพียง สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อแบบฟอร์มแสดงรายการเสียภาษีมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาติดต่อรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ที่คอย

ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาติดต่อรับบริการ มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลอย่างเพียงพอ จัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่นมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานแทนกันได้ มีการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จเสมอ มีการปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันเสมอ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น มีเอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้มีความชำนาญในด้านภาษีในการให้บริการ มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และไปรษณีย์

มณีนวรัตน์ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ซึ่งหมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงมีสถานที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม ไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการ

2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใสใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการบริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบด้วย

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการบริการที่กำหนดไว้ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องมีการแก้ไขทันทีหรือไม่ชักช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความพึงพอใจของข้อมูลมีขั้นตอนการขอที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้

สมชัย เลิศพิฐวิวงศ์ (2544 : 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่รัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนักวิชาการแต่ละท่าน ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมสำคัญ ของความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

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

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541 : 34) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

นารี นันตติกุล (2545 : 24) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุดูจดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีและมีทัศนคติในด้านบวกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งที่ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการและพอใจในสิ่งที่ได้รับบริการและบางครั้งอาจแสดงออกทางสายตา คำพูดและการแสดงออก แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายแนวคิด แต่แนวคิดที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่ผู้ศึกษาจะนำเสนอ คือ

สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล (2541 : 18 อ้างถึงใน สุจิราพร วัฒนา 2550 : 11) ได้ศึกษาแนวคิดความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและมีความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

พัทฐกร ศาสนะสุพันธ์ (2547 อ้างถึงใน อรณภา มุ่งโนนบ่อ 2549 : 40) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนเป็นระดับความพอใจของประชาชนที่เกิดจากได้รับบริการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจ

อรณภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 40) มีความเห็นว่าความพึงพอใจ อาจเกิดได้ 2 ระยะ ได้แก่

1. ก่อนใช้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่และต้อนรับวิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่
2. หลังการใช้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากการสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่

การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ สาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการคือ

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากแนวคิดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคล ในทางบวก ความชอบ ยินดี ความสบายใจ ความสุขสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนอง ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการสามารถเกิดได้หลายวิธี และอาจเกิดขึ้นก่อนใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้บริการก็ได้และสามารถนำมาใช้เป็นแบบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณลักษณะต่าง ๆ สามารถนำมาประยุกต์ในกาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริการได้

4.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการที่ทำให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539 : 24)

4.3.1 เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

4.3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันการบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการใช้บริการ ตลอดช่วงเวลาของความเป็นจริงสิ่งๆ ที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ

ก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือพบประระหว่างผู้ที่ให้บริการและผู้มารับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้มารับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังไว้ถือว่าเป็นยืนยันที่ถูกต้อง กับความคาดหวังที่ผู้มารับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่าก็นับได้ว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง ที่เกิดขึ้นจะแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหรือความพึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจแต่ถ้าข้อยืนยัน ไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

ศรีประภา หันทวงษ์ (2545: 22) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ ว่าในการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจได้ จะเกิดได้เมื่อสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของบุคคล ผู้ให้บริการซึ่งเป็นสัมพันธภาพที่มุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางความคิดของผู้มารับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในประเด็นต่าง ๆ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ การตอบคำถาม การให้คำอธิบาย การให้ความรู้คณะกรรมการติดต่อกับแผนกอื่น ๆ การตอบคำถาม การให้คำอธิบาย การให้ความรู้คณะกรรมการติดต่อกับแผนกอื่น ๆ การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการยื่นแบบเอกสารต่าง ๆ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือความเคลื่อนไหวของงานส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการที่บุคลากรให้โอกาสในการซักซ้อมถามเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางความคิด

สรุปได้ว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจในการติดต่อกับงานและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งต่อไป แต่ถ้าเกิดผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการรับบริการ องค์กรควรวางแผนกลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

4.4 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการที่เกิดขึ้นนั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรซึ่งขึ้นกับระดับความรู้สึของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ 2534: 39)

4.4.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการ

ข้อร้องหรือการขอความร่วมมือจากกลุ่มคณะบุคคลที่ต้องการสอบถาม แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่ได้กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่นั้น เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

4.4.3 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

4.4.4 การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการนั้นสามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต เป็นต้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว อำเภอเบญจเนตร จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะเดียวกันและคล้ายคลึงกันที่สามารถเทียบเคียงกับการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ดังนี้

ณรงค์ เขมวีรัตน์ (2539 : 57-58) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล คือ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านการเมืองและปัจจัยความรู้ความเข้าใจของประชาชนและคุณภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความเห็นว่าคุณภาพของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลด้านความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับดี

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วพบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ส่วนข้อเสนอแนะ ที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นคือจัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และความเป็นข้อเสนอแนะนำมาเป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงงาน การให้บริการของเทศบาล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียน ราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงาน ทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการในฐานะลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการ การทำงานโดยปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับ ค่านิยม ทักษะคติใหม่ ปรับวิถีคิด วิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองลูกค้า คือ สร้างความพึงพอใจ การบริการ ต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยภายใต้เงื่อนไขเวลาที่ชัดเจน และ สำนักงานต้องมีระเบียบสะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : 55) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มาขอทำบัตร ประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตร ประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มา ขอรับบริการทำบัตรประชาชนกับระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับ มากเช่นเดียวกัน

ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง (2539 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ ระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อระบบ และกระบวนการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาเป็นระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับความพึงพอใจ มากคิดเป็นร้อยละ 27.7 ระดับความพึงพอใจน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 8.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต เท่ากับ 2.81 เมื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างสูง ส่วนปัญหา อุปสรรคของประชาชนที่มาใช้บริการพบว่า กฏระเบียบในการ บริการมีมากเกินไป ประชาชนต้อง ให้เจ้าหน้าที่เซ็นชื่อหลายขั้นตอน จึงจะบริการเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีน้อย ป้ายบอกทางเข้าสำนักงานเขตไม่ชัดเจน ไม่มีโรงอาหาร บริเวณสำนักงานเขต

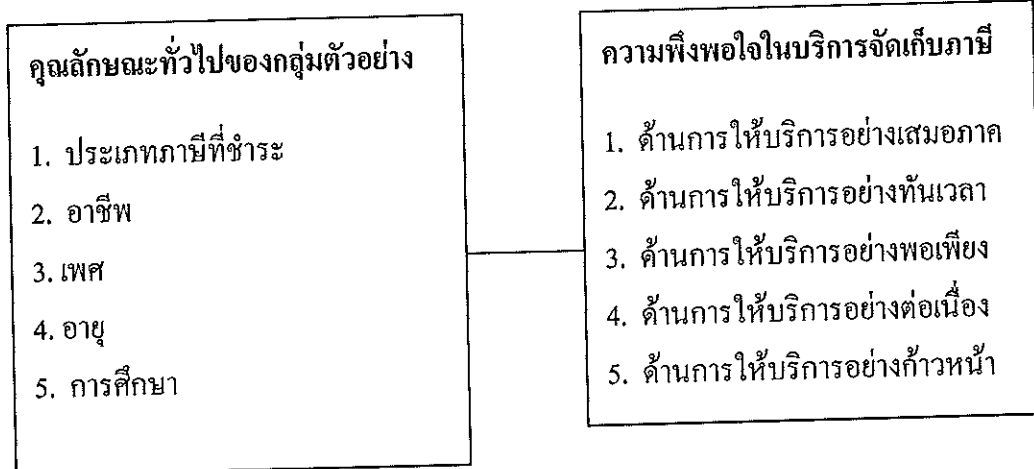
สุภชัย คามวัลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลาง ส่วนรายด้านจะมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้าน อาคารสถานที่

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

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยจะเห็นได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เสียภาษีแห่งใดจะขึ้นอยู่กับกรให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งในแต่ละพื้นที่ย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับระบบการบริหารของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์กับผู้ศึกษาและผู้สนใจต่อไป

6. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ นำมาสร้างเป็นกรอบการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระแก้ว ตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยใช้กรอบแนวคิดของมิลเลท เป็นสำคัญ ดังนี้



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการศึกษา