บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเก็บภาษี
4. ภาษีที่องค์กรปกครองท้องถิ่นจัดเก็บ
5. แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
6. องค์การบริหารส่วนตำบล
7. องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรือต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย

สมชัย เลิศทิฐิวงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศร่างกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ

เยาวลักษณ์ บุญประกอบ (2551 : 11) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี หรือมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่ง ความรู้สึกนี้เกิดจากการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ หรือในสิ่งที่คาดหวัง เช่นการได้รับการบริการ เป็นต้น

เครช เดวิด และ ครูทชฟีลด์ ริชชาร์ด (Krech David and Crutchfield S.Richard. 1962 : 77 ; อ้างถึงในพิมพ์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 10) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองหรือการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง เมื่อได้รับแล้วจะสามารถแสดงออกในรูปของความชอบ ความยินดี ความพอใจ และเกิดความรู้สึกมีความสุข

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

นักวิชาการได้อธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า ประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและมีเพียงพอ สถานที่บริการสะอาด มีที่นั่งรอที่เพียงพอสะดวก สถานที่เข้า - ออกจัดไว้เป็นการเฉพาะ และจัดไว้เป็นระบบ ก่อน-หลัง ในการให้บริการ เป็นต้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม หรือมีป้ายบอกตำแหน่งและหน้าที่ไว้ด้วย ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ และที่สำคัญต้องมีการให้บริการโดยไม่ให้อภิสิทธิ์ หรือสิทธิพิเศษ กับคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการเพียงพอ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ และผู้ให้บริการควรมีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ โดยไม่ขัดต่อระเบียบของทางราชการ

4. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาในการบริการที่กำหนดชัดเจน และการดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ทางที่ดีควรมีป้ายบอกว่า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

งานบริการใดสามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาใด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวกข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ และข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ไม่คลาดเคลื่อน มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้รับบริการทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสาร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกเป็นอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะได้รับความพึงพอใจ จึงจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตในประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่างๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งเป็นการคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆลงๆตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

3. ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 38 ; อ้างถึงใน เรวัติ บุษยานุรักษ์. 2551 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้บุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ การเรียนรู้ที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในทางสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการขอผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งทีควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเปลี่ยนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกที่ไดรับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง และถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องกับหรือมากกว่าความคาดหวังผู้นั้นจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวังความพอใจจะน้อยลง และความพึงพอใจนี้เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

4. แบบวัดความพึงพอใจ

นักจิตวิทยา ได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจ ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การวัดจึงมีหลายลักษณะ ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2541 : 39) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้โดยให้กลุ่มคนที่ต้องการวัดลงความเห็นในแบบสอบถามที่ถามถึงความพึงพอใจ โดยเลือกตอบอย่างอิสระ

2. การสัมภาษณ์ ต้องใช้ผู้ชำนาญเป็นพิเศษ สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจเป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก

3. การสังเกต เป็นวิธีสังเกตจากพฤติกรรมก่อนรอรับบริการและหลังรับบริการ โดยสังเกตท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมารับบริการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 46) ได้แบ่งแบบวัดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การแบ่งแบบวัดวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะคือ

1.1 แบบสำรวจแบบปรนัย เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบแบบให้เลือกตอบ

1.2 แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตัวเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

2. การวัดตามคุณลักษณะของงาน การวัดแบบนี้มี 2 ลักษณะ ได้แก่

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยรวม

2.2 แบบวัดเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจทำได้ในลักษณะที่เป็นข้อคำถามแบบสำรวจแบบปรนัยหรือเชิงพรรณนาหรือการวัดในรูปของความสุขในงานทั่วไป หรืองานเฉพาะด้าน ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกด้านใดด้านหนึ่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้อธิบายความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2536 : 39) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำใดๆก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคคลได้รับความสะดวกสบาย และมีความพึงพอใจ

ศิริพร ตันติพูนวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ผู้อื่นๆได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 52) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็น นามธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ หรือทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 ; อ้างถึงในเยาวลักษณ์ บุญประกอบ. 2551 : 16) คือกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ถึงผู้รับบริการโดยมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจหรือมีความสุข โดยสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่ผู้ให้บริการหรือองค์การหรือหน่วยงานส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสุขใจ พอใจ การให้บริการนี้อาจเป็นกิจกรรมของภาครัฐ ที่ส่งมอบบริการให้กับประชาชนโดยทั่วไปซึ่งเป็นการบริการสาธารณะ หรือเป็นการให้บริการของเอกชนในรูปแบบต่างๆก็ได้

2. ลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นงานที่มีความสำคัญ นักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

1. การบริการเป็นงานที่ผลิตและบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการได้แน่นอน ขึ้นอยู่กับความต้องการ

2. การบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้

3. การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่จะได้รับคือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

4. การบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัดหมาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้าไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ มากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการ ที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจ สามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นตอนการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาดนั้นคือ กิจการที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishaoility) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า อื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้าจึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการส่งเสริมการบริการ

สรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะสำคัญคือ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ทันที ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถกำหนดจำนวนได้ ไม่แน่นอน และจับต้องไม่ได้ ดังนั้น ต้องมีการเตรียมพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ตลอดเวลา ผู้ให้บริการต้องต้องให้ความเอาใจใส่ลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที มีความสนใจ และมีความสมัครใจ มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. หลักการให้บริการที่น่าพึงพอใจ

นักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่น่าพึงพอใจ ดังนี้

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) อธิบายว่า การบริการที่ดีสามารถนำความหมายของการบริการ (Service) มาอธิบายไว้ดังนี้

S = Smiling and Sympathy คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ และเห็นใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

สมชาติ กิจยรรยง (2541 : 22) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีสามารถ นำคำว่า "บริการ" มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า "Service" แล้วให้ความหมายไว้ ดังนี้

S = Service Concept and Satisfaction คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือขอให้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความ ว่าพนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตามด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

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

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง ว่าไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านและไม่รู้สึกผิดหวัง

I = Interesting an Impressive คือ ความสนใจและความประทับใจ ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Curativeness and Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต

E = Endurance and Emotional Control คือ ความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ไม่โต้ตอบ หรือชวนลูกค้าทะเลาะ

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet. 1994 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักการการบริการที่สร้างความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาค เสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร และเป็นการให้บริการโดยยึดหลักว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่เมื่อประชาชนมาใช้บริการ ทำด้วยความสุขุมรอบครอบ รอบรู้ ระมัดระวังเป็นอย่างดี

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amply Service) คือ การบริการที่คำนึงถึงจำนวนเจ้าหน้าที่และการบริการต่างๆที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและมีอุปกรณ์ต่างๆเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไปอย่างต่อเนื่องหรือมีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาไม่ติดขัด มีการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ การบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคู่มือหรือแผ่นพับบริการผู้มาติดต่อมีเพียงพอ มีการจัดระบบการฟังข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทางรวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการตลอดเวลา

กุลธน ธนาพงศธร (2536 : 16-17) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่น่าพึงพอใจมี 4 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์และบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การบริการต้องทำสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความสะอาด กล่าว คือ บริการที่จัดให้นั้นผู้รับบริการต้องได้รับอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นภาระยุ่งยากใจแก่แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
PIBULSONGKRAM RAJABHAT UNIVERSITY

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึง หลักการให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจ มี 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คุณภาพ

2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษที่เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ในงาน

4. ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง

5. ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ

6. ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น (2546 : 107-112) ได้นำเสนอการให้บริการสู่ความเป็นเลิศและมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ มีหลักการดังนี้

1.1 กระตือรือร้นที่จะให้บริการประชาชน

1.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน (Service mind)

1.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนให้ข้อเสนอแนะในการบริการ

1.4 ต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า “ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา”

2. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการ มีหลักการดังนี้

2.1 มีวิสัยทัศน์มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.2 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.3 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

2.4 ลดความเป็นทางการในการให้บริการ

2.5 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ

2.6 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.7 มีการทำงานเป็นทีม

2.8 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

2.9 ทำงานยึดกระบวนการที่ยืดหยุ่น

2.10 ยึดการบริหารจัดการที่ดี

2.11 มีมาตรการในการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

3. หลักการให้บริการเป็นเลิศ มีหลักการดังนี้

3.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.2 เต็มใจบริการ

3.3 ทำงานฉับไว

3.4 ปราศรัยไพเราะ

3.5 เหมาะสมโอกาส

3.6 ไม่ขาดน้ำใจ

4. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

4.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

4.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน

4.3 ทำตนเป็นคนสง่าผ่าเผย

4.4 ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก

4.5 หลีกเลี่ยงการกล่าวคำปฏิเสธ และไม่รับปากในสิ่งที่ไม่แน่ใจ

4.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจให้บริการ

4.7 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งอย่างฉุนเฉียว

4.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะเสมอ

4.9 มองคนในแง่ดี ไม่ดูถูกคน

4.10 ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกภาพ และความรู้

4.11 หลีกเลี่ยงการพูดมาก จงเป็นนักฟังที่ดี

4.12 ให้ความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.13 ยกย่องผู้มาติดต่ออย่างจริงใจ

5. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน มีหลักการ ดังนี้

5.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง

5.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน

5.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

5.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น

5.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่

5.6 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

5.7 ต้อนรับด้วยความอดทน

5.8 ต้อนรับด้วยความจริงใจ

5.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

6. การจัดสำนักงานยุคใหม่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

6.1 จัดสำนักงานให้สอดคล้องกับงานบริการ

6.2 เน้นการเพิ่มพื้นที่มากกว่าเพิ่มเจ้าหน้าที่

6.3 สร้างบรรยากาศในการติดต่อ

6.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

6.5 จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.

6.6 ปรับปรุงภูมิทัศน์ สวยงาม เป็นธรรมชาติ

โดยสรุป การให้บริการที่มีคุณภาพ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ขอรับบริการได้นั้นมีองค์ประกอบหรือมีหลักการที่ครอบคลุมทุกด้าน เริ่มตั้งแต่ด้านบุคคล คือ เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่บริการต้องมีความพร้อมทั้งด้านบุคลิกภายนอก ตั้งแต่การแต่งกาย การใช้คำพูด การแสดงออกด้วยความยิ้มแย้แจ่มใส ความพร้อมภายใน คือความมีจิตใจในการให้บริการ รวมถึงความรู้ความสารถในการให้บริการ ความพร้อมด้านสถานที่ คือการใช้ระบบ 5 ส. รวมถึงการปรับปรุงบริเวณ การให้บริการให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้

แนวคิดเกี่ยวกับการเก็บภาษี

1. ความหมายของภาษี

นักวิชาการได้ให้ความหมายของภาษี ไว้ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ศุภรัตน์ ควัฒน์กุล (2547 : 21) ได้ให้คำจำกัดความไว้ 2 ประการ ดังนี้ ภาษีอากร หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชากร และนำมาเพื่อใช้ประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก้ผู้เสียภาษี และอีกคำจัดความ ภาษีอากร หมายถึง เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่รัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

นารี นันตติกูล (2545 : 6) ได้ให้ความหมายว่า ภาษีอากร คือ เงินหรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายเป็นกิจการอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาลและได้ให้ความหมายว่า การเรียกเก็บที่จะเรียกว่าภาษีอากรควรมีลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ ประการแรกเป็นการบังคับให้จัดเก็บ และประการที่สอง ไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีอากร

ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล (2542 : 13) กล่าวว่า ความหมายของภาษีอากรอาจจะแบ่งได้ 2 แนวคือ

แนวทางที่หนึ่ง ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร และไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมิได้ให้สิ่งตอบแทนแก้ผู้เสียภาษีอากรโดยตรง

แนวทางที่สอง ภาษีอากร คือ เงินหรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่รัฐบาลแต่ไม่รวมถึงการกู้เงินหรือขายสินค้า หรือให้บริการราคาทุนโดย รัฐบาล

สรุปได้ว่า ภาษีอากร หมายถึง เงินที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนและนำมาเพื่อใช้ประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม โดยไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก้ผู้เสียภาษีอากร หรืออีกแนวหนึ่ง ภาษีอากร หมายถึง เงินหรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่รัฐบาลแต่ไม่รวมถึงการกู้ยืมและการขายสินค้าและบริการในราคาทุนของรัฐบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษี

มีผู้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษี ดังนี้

ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล (2542 : 17-19) อธิบายว่า วัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจกรรมของรัฐ อย่างไรก็ดี การเก็บภาษีอากรนั้นยังมีวัตถุประสงค์เพื่อการอย่างอื่นอีก คือ เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม หรือเพื่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจก็ได้ คือ

1. เป็นการเก็บภาษีเพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินธุรกิจบางชนิดเพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจโดยส่วนรวมได้ เช่น เมื่อรัฐบาลต้องการให้

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประชาชนลดปริมาณสินค้าฟุ่มเฟือยหรือสินค้าที่มีผลเสียต่อสุขภาพ หรือศีลธรรมอันดี รัฐบาลก็อาจใช้วิธีเก็บภาษีในอัตราสูงเพื่อให้สินค้านั้นมีราคาแพงประชาชนจะลดการบริโภคน้อยลง

2. การเก็บภาษีเพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม ประชาชนจะมีรายได้และทรัพย์สินแตกต่างกันมากนัก หรือไม่ควรจะมีความเลื่อมล้ำในสังคมมากนัก การที่ประชาชนจะมีรายได้หรือทรัพย์สินแตกต่างกันมากแสดงถึงการกระจายรายได้และทรัพย์สินที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งในลักษณะนี้รัฐบาลต้องใช้ภาษีเข้าช่วย เช่น เก็บภาษีรายได้บุคคลธรรมดาในอัตราก้าวหน้า คนมีรายได้น้อยจะได้เสียภาษีในอัตราต่ำ คนมีรายได้มากเสียภาษีในอัตราสูง หรือผู้ใดมีทรัพย์สินมากก็เก็บภาษีจากผู้นั้นในอัตราสูงหรือสินค้าใดเป็นสิ่งฟุ่มเฟือยไม่จำเป็นเก็บภาษีในอัตราสูง เป็นต้น

3. การเก็บภาษีเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รัฐบาลมีหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คือ ทำให้การจ้างงานของประเทศอยู่ในอัตราที่สูง รักษาระดับราคาสินค้าทั่วไปให้อยู่ในระดับคงที่ คือไม่เคลื่อนไหวขึ้นหรือลงมากจนเกินไป หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ไม่ให้เงินเฟ้อ และเงินฝืด และรักษาดุลการค้าการชำระเงินให้มีเสถียรภาพ เพราะหากขาดดุลการค้ามากๆ เงินทุนสำรองระหว่างประเทศจะลดลงและค่าเงินบาทจะอ่อนตัวลง ทำเงินบาทและกับเงินตราต่างประเทศได้น้อยลง การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจนี้ รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีเป็นเครื่องมือได้ เช่น หากเกิดภาวะเงินเฟ้อเพราะมีอุปสงค์มากกว่าอุปทาน เนื่องจากประชาชนมีอำนาจซื้อมากรัฐบาลก็อาจลดอุปสงค์รวมได้โดยการเก็บภาษีให้มากขึ้น การเก็บภาษีเป็นการดึงอำนาจจากประชาชนเข้ามากักเก็บไว้ในมือของรัฐบาล เมื่อประชาชนมีรายได้น้อยลงเพราะต้องเสียภาษีสูง ก็จะลดการบริโภคลดลงทำให้อุปสงค์รวมลดลง เป็นผลให้ลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้

ศุภรัตน์ ควัฒน์กุล (2542 : 13) ได้กล่าวว่า การเก็บภาษีอากรนอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้ให้พอกับรายจ่าย ของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโต ธุรกิจการค้ารักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน เพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาลด้วย

โดยสรุป การเก็บภาษีมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อให้รัฐมีรายได้ในการนำไปพัฒนาประเทศทุกภาคส่วน นอกจากนั้นการเก็บภาษียังสามารถควบคุมสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ รวมถึงการควบคุมการบริโภคของประชาชน ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือเพื่อเป็นการกระจายรายได้ไปสู่ส่วนต่างๆของประเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

202765

3. หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี

นักวิชาการได้ให้หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีไว้ ดังนี้

สมิลค์ (Smilk. 1969 : 777 ; อ้างถึงใน อนันต์ โคตรมั่นคง. 2552 : 47) อธิบายถึงหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีไว้ดังนี้

1. ภาษีที่มีลักษณะที่ดีควรจัดเก็บจากประชาชนทุกคนตามฐานะเพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และคุ้มครองจากรัฐบาล

2. ภาษีที่ทุกคนต้องเสียต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวมลักษณะและรูปแบบ ของภาษีตลอดจนจำนวนที่ต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดแจ้ง แก้ผู้เสียภาษีอากรทุกคน

3. การเสียภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา และสถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวกและจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

4. ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บ ต้องให้ความเดือดร้อนในการมาเสียภาษีของผู้เสียภาษีและการใช้จ่ายของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด

พิทักษ์ ตรุษนิยม (2538 : 9) อธิบายว่าเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร (Efficiency Criteria) ได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากร ไว้ดังนี้

1. หลักความเป็นธรรม พิจารณาได้จาก

1.1 ความสามารถของผู้เสียภาษี แบ่งออกเป็น

1.1.1 ความเป็นธรรมแนวนอน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เท่าเทียมกันควรได้รับการปฏิบัติและเสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน

1.1.2 ความเป็นธรรมแนวตั้ง หมายถึง ผู้มีรายได้ไม่เท่าเทียมกันควรจะเสียภาษีแตกต่างกัน

1.2 ประโยชน์ของผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิต โดยจะต้องจ่ายภาษีมากกว่าผู้ที่ได้รับผลระโยชน์น้อย

2. หลักความเป็นกลาง หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยมิให้เกิดผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบกระเทือนต่อเพียงเล็กน้อยเพื่อกลไกตลาดสามารถทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพภาษีอากรที่ดีควรจะเป็นภาษีอากรที่ไม่มีผลต่อต้นทุนและประโยชนที่ได้สูงหรือได้ต่ำกว่าความเป็นจริงดังนั้น เป้าหมายหลักของความเป็นกลางคือ การพยายามลดภาระส่วนเกินของการเก็บภาษี ให้เหลือน้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. หลักความแน่นอน แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

3.1 ความแน่นอนในภาษี หมายถึง รัฐบาลต้องการให้ประชาชนกลุ่มใดรับภาษี ภาษีที่ดี มีประสิทธิภาพจะเป็นภาระภาษีแก่ประชาชนกลุ่มนั้น

3.2 ความแน่นอนของหนี้ภาษี ภาษีที่ดีมีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีอากรที่มีความง่ายและความแน่นอนในการประเมินหนี้ภาษีอากร หากผู้เสียภาษีไม่ทราบแน่ชัด ว่าตนจะต้องเสียภาษีเท่าใด เพราะการประเมินภาษีขึ้นอยู่กับอำนาจและดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่เป็นการเปิดช่องให้ทุจริตได้ง่าย

3.3 ความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน ภาษีอากรที่ดี มีประสิทธิภาพควรจะเป็นภาษีอากรที่สามารถลดเงินได้ของเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.4 ความแน่นอนเกี่ยวกับการนำรายได้จากภาษีอากร ควรเป็นภาษีอากรที่มีความแน่นอนในรายได้ของรัฐบาล คือ สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่กำหนดไว้

4. หลักความประจักษ์แจ้ง ภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพจะเป็นภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีประจักษ์และตระหนักในภาษีอากรที่ตนต้องเสีย

5. หลักการประเมินประสิทธิภาพในการบริหาร ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพควรทีต้นทุนการบริหารจัดเก็บต่ำไม่ว่าจะเป็นต้นทุนของรัฐบาลหรือเอกชน กล่าวคือ

5.1 เป็นภาษีที่เสียทุนในการจัดเก็บต่ำ

5.2 ผู้เสียภาษีเสียต้นทุนในการชำระภาษีต่ำ ได้แก่ ค่าเดินทางเพื่อไปชำระภาษีเวลาที่เสียในการรอคอย หรือการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ค่าจ้างนายหน้านักบัญชีและตัวแทน

สรุปได้ว่าลักษณะที่ดีในการจัดเก็บภาษีต้องเสียต้องมีความแน่นอนควรจัดเก็บจากประชาชนทุกคนตามฐานะการเสียภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา และสถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวก จัดเก็บ ต้องให้ความเดือดร้อนในการมาเสียภาษีของผู้เสียภาษีและการใช้จ่ายของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด และภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพจะเป็นภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีประจักษ์และตระหนักในภาษีอากรที่ตนต้องเสีย

4. รายได้จากภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองท้องถิ่นรวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล มีรายได้ตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จำนวน 20 รายการ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน

4.2 ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่

4.3 ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย

4.4 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรร ในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 24(3) และมาตรา 25(6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้ หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

4.5 ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับมาตรา 24(4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของสรรพากรที่จะจัดเก็บ

4.6 ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จัดเก็บ

4.7 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

4.8 ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

4.9 ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

4.10 อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์

4.11 อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น

4.12 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วดังต่อไปนี้

4.12.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.12.2 องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่น ที่อยู่ภายในเขตจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

4.12.3 องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขต

4.13 ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากการหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว ดังต่อไปนี้

4.13.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

4.13.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

4.13.3 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

4.14 ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

4.15 ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

4.16 ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

4.16.1 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

4.16.2 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

4.17 ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่น นั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ให้นำรายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.18 ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

4.19 ค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ที่ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

4.20 รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

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

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

กลุ่มที่ 4 ภาษีและค่าธรรมเนียมใหม่ ได้แก่ ภาษีเพื่อการศึกษา ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าใช้น้ำบาดาล ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากการใช้หรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

นอกเหนือจากรายได้ประเภทต่างๆ ดังกล่าวแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสามารถมีรายได้จากแหล่งต่างๆ ได้อีก 14 ประการ ตามมาตรา 28 ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 เช่น รายได้จากทรัพย์สิน รายได้จาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สาธารณูปโภคการพาณิชย์ ค่าบริการ เงินอุดหนุน เงินกู้ เงินช่วยเหลือ รายได้จ่ายทรัพย์สินของแผ่นดินหรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งแสวงหากำไรในเขตท้องถิ่น เป็นต้น

ภาษีที่องค์กรปกครองท้องถิ่นจัดเก็บ

กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง (2545 : 34 – 39 ; อ้างถึงใน อนันต์ โคตรมั่นคง. 2552 : 43) ได้จัดทำประมวลกฎหมายรายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแยกเป็นภาษีต่าง ๆ ดังนี้

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี โดยทั่วไปได้แก่ "เจ้าของทรัพย์สิน" แยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. หากเจ้าของทรัพย์สิน อันได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น และที่ดินเป็นเจ้าของเดียวกัน เจ้าของทรัพย์สินนั้นก็เป็นผู้มีหน้าที่ชำระภาษี

2. ถ้าที่ดิน และโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น เป็นคนละเจ้าของ กฎหมายกำหนดให้เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ต้องเป็นผู้ชำระภาษี

ฐานของภาษี คือ โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง ดังนั้น ในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน จึงอาจแบ่งทรัพย์สินออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ทรัพย์สินที่ต้องชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน

อัตราการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ให้จัดเก็บจากค่ารายปีของทรัพย์สินนั้นในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

ค่ารายปี หมายถึง จำนวนเงินที่ทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นให้เช่า ให้ถือว่าค่าเช่านั้นคือค่ารายปี

ในกรณีมีเหตุอันสมควร ที่ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าค่าเช่านั้นมิใช่จำนวนเงินที่สมควรที่จะให้เช่าได้ หรือกรณีที่หาค่าเช่าไม่ได้ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีได้ตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด

การประเมินค่ารายปี เพื่อจัดเก็บภาษี ให้นำค่ารายปีที่ล่วงมาแล้วเป็นฐานรากในการคำนวณค่าภาษีซึ่งจะต้องชำระในปีต่อมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

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

ขั้นตอนการชำระภาษี

1. เจ้าของทรัพย์สินมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี แต่ถ้าในปีล่วงมาแล้วมีเหตุจำเป็นอันเกิดจากสาธารณภัย หรือเหตุพ้นวิสัยที่จะป้องกันได้โดยทั่วไป ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเลื่อนกำหนดเวลาออกไปได้ตามที่เห็นสมควร

2. พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจพิจารณาแบบแสดงรายการทรัพย์สิน และถ้าเห็นจำเป็นมีอำนาจสั่งให้ผู้รับประเมินแสดงรายการเพิ่มเติมให้ละเอียดยิ่งขึ้น หรือเข้าไปตรวจทรัพย์สินได้ด้วยตนเอง

3. เมื่อได้ไต่สวน ตรวจตราแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะกำหนด ประเภทของทรัพย์สินค่ารายปีของทรัพย์สิน ค่าภาษีที่จะต้องชำระ และแจ้งรายการต่าง ๆ ไปยังพนักงานเก็บภาษี ให้พนักงานเก็บภาษีแจ้งรายการประเมินไปให้ผู้รับประเมินทราบโดยไม่ชักช้า

4. เมื่อผู้รับประเมินได้รับการแจ้งประเมินแล้ว ต้องไปชำระภาษีต่อพนักงานเก็บภาษีภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมิน การชำระภาษีอาจชำระ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล หรือชำระโดยการส่งธนาณัติ ตั๋วแลกเงินของธนาคาร หรือเช็คที่ธนาคารรับรองทางไปรษณีย์ลงทะเบียนหรือชำระผ่านธนาคารก็ได้

5. ถ้าผู้มีหน้าที่ชำระภาษีภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ถือเป็นค่าภาษีค้างชำระต้องเสียเงินเพิ่มตามที่กฎหมายกำหนด

6. การร้องขอให้พิจารณาประเมินใหม่ การร้องขอให้ยกเว้น ขอให้ปลอดภาษีหรือขอลดภาษี (การอุทธรณ์) ต่อคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ใช้แบบพิมพ์ ภ.ร.ด. 9 ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ตามมาตรา 24 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลรับรองคำร้องทุกกรณีแล้วต้องลงทะเบียนรับ และเสนอผู้มีหน้าที่ตามลำดับจนถึงคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่ชักช้า หากไม่ยื่นภายในกำหนดเวลาต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับการประเมินทราบว่าหมดสิทธิที่จะให้พิจารณาทบทวนใหม่

7. ถ้าผู้ค้างชำระค่าภาษีไม่ชำระภาษีและเงินเพิ่มภายใน 4 เดือน ให้มีการบังคับคดีเป็น 2 แนวทาง คือ แนวทางที่หนึ่งดำเนินการทางศาล และแนวทางที่สองให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึด อายัด หรือขายทอดตลาดทรัพย์สิน ให้ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งโดยอนุโลม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้าย ได้แก่ เจ้าของป้าย แต่ในกรณีที่หาตัวผู้ชำระภาษีป้ายไม่ได้ ให้ผู้ครอบครองป้ายเป็นผู้ชำระภาษีป้าย

ฐานภาษี เรียกเก็บจากป้ายตามขนาดและชนิดของป้าย โดยมีหลักสำคัญในการพิจารณา

2.1 ป้ายที่ต้องชำระภาษี ต้องมีลักษณะ ดังนี้

2.1.1 เป็นป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมาย

2.1.2 มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้

2.1.3 ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นใด

2.2 ป้ายที่ไม่ต้องชำระภาษี มีดังนี้

2.2.1 ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพ เพื่อโฆษณามหรสพ

2.2.2 ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้า หรือสิ่งห่อหุ้มหรือบรรจุสินค้า

2.2.3 ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว

2.2.4 ป้ายที่แสดงไว้ที่คน สัตว์

2.2.5 ป้ายที่แสดงไว้ภายในอาคารที่ใช้ประกอบการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ แต่มีพื้นที่เกินที่กฎกระทรวงกำหนด

2.2.6 ป้ายของราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2.2.7 ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐและหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ

2.2.8 ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

2.2.9 ป้ายของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่แสดง ณ บริเวณของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้นๆ

2.2.10 ป้ายของผู้ประกอบการเกษตรซึ่งค้าผลผลิตอันเกิดจากการเกษตรของตน

2.2.11 ป้ายของวัด หรือผู้ดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์การศาสนาหรือการกุศล

2.2.12 ป้ายของสมาคมหรือมูลนิธิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2.13 ป้ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.3 การหาพื้นที่ของป้ายเพื่อคำนวณภาษี

2.3.1. ป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ คือ ป้ายซึ่งมีขนาด ลักษณะและพื้นที่สามารถมองเห็นได้ มีการกำหนดไว้เป็นแผ่น ให้คำนวณพื้นที่เป็นตารางเซนติเมตร โดยให้เอาส่วนที่กว้างที่สุด คูณด้วยส่วนที่ยาวที่สุด

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

2.4 อัตราค่าภาษีป้าย

มีอัตราค่าภาษี อยู่ 3 ประเภท

ประเภทที่ 1 ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน อัตรา 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

ประเภทที่ 2 ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ หรือเครื่องหมาย อัตรา 20 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

ประเภทที่ 3 ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย และป้ายที่อักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ อัตรา 40 บาท ต่อ ตารางเซนติเมตร

ป้ายตามประเภท 1 – 3 เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว ถ้ามีอัตราที่ต้องชำระภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้ชำระภาษีป้ายละ 200 บาท

2.5 ระยะเวลาการชำระภาษีป้าย

2.5.1. ตั้งแต่เดือน มกราคม – เดือนมีนาคม ของทุกปี

2.5.2. ติดตั้งป้ายใหม่ หลังเดือนมีนาคม หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความป้าย ทำให้ต้องชำระภาษีเพิ่ม ให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ติดตั้งป้ายหรือเปลี่ยนแปลงพื้นที่ หรือข้อความป้าย

2.5.3. กรณีโอนป้าย ผู้รับโอนจะต้องแจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 30 วัน

3. ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจากการถือครอง และการทำประโยชน์ในที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่มีลักษณะเป็นภาษีทรัพย์สินประเภทหนึ่ง โดยเรียกจากเจ้าของที่ดิน

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ เจ้าของที่ดิน ซึ่งหมายถึงบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลโดยอาจมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ถ้าบุคคลหลายคนเป็นเจ้าของร่วมกัน ให้บุคคลเหล่านั้นมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันในการชำระภาษี

ฐานภาษีบำรุงท้องที่ ใช้ราคากลางของที่ดิน ตามที่คณะกรรมการตีราคากลางที่ดินซึ่งกำหนดขึ้นทุกๆ 4 ปี ปัจจุบันใช้ราคากลางของปี 2521 ถึง 2524

ที่ดินที่ไม่ต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินเป็นที่ตั้งของพระราชวัง ที่ดินสาธารณะ ที่ดินส่วนราชการท้องถิ่น ที่ดินเพื่อการพยาบาล การศึกษา ที่ดินใช้ศาสนกิจ สุสาน ที่มิได้รับประโยชน์ตอบแทน ที่การรถไฟ การประปา การไฟฟ้า ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนที่ต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฯลฯ

ระยะเวลาการชำระภาษี ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนเมษายน ของทุกปี

การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีขั้นตอนดังนี้

1. แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้รับเงิน และพนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน

2. ระยะเวลาชำระภาษี เจ้าของที่ดิน ผู้มีหน้าที่ต้องชำระภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ "ผู้รับเงิน" ภายในเดือนเมษายน ของทุกปี

3. พนักงานเจ้าหน้าที่ "ผู้รับเงิน" ตรวจความถูกต้อง จากทะเบียนที่ดินเพื่อจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และประกาศองค์การบริหารส่วนตำบล แจ้งการประเมินเพื่อชำระภาษีบำรุงท้องที่และจำนวนเงินที่ต้องชำระภาษี แล้วลงลายมือชื่อในฐานะผู้รับเงินในใบเสร็จรับเงิน

4. พนักงานเจ้าหน้าที่ "ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน" ตรวจตราความถูกต้องเช่นเดียวกับข้อ 3 แล้วลงลายมือชื่อในฐานะ "ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน" มอบใบเสร็จรับเงินให้กับผู้ชำระภาษี และมอบสำเนาใบเสร็จรับเงินให้แก่เจ้าพนักงานบัญชี

5. เจ้าพนักงานประเมิน จัดทำสรุปการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในทะเบียนที่ดินเพื่อจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ตรวจสอบความถูกต้องแล้วลงลายมือชื่อ โดยตรวจจำนวนที่ดิน กรณีลักษณะการใช้ประโยชน์ของที่ดิน กรณีที่ดินไม่ต้องชำระภาษี จำนวนที่ดินที่ต้องชำระภาษีการลงลายมือชื่อภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ

แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

พรชัย เทพปัญญา และคณะ(2537 : 108) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง อำนาจหน้าที่ และการบริหารกิจการภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด การปกครองที่ว่านี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศ หรือ การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมืองของหน่วยงานย่อยตามพื้นที่และประชากรของประเทศ

โกวิทย์ พวงงาม (2550 : 13) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ รวมถึงอำนาจในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

วุฒิสาร ตันไชย (2552 : 7) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่ราชการบริหารส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง และประการสำคัญ องค์กรดังกล่าวจะต้องมีอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง ตามการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

วิลเลี่ยม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson. 1953 : 574) ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์การที่จำเป็นในการปกครองตนเอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

แดเนียล วิท (Daniel Wit. 1967 : 14-21) อธิบายว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือ กระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองในระดับต่ำซึ่งเรียกว่าระดับท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ที่รัฐมอบอำนาจให้ประชาชนมีอำนาจในการปกครองตนเอง โดยคนท้องถิ่นเอง มีผู้ปกครองทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารมาจากประชาชนโดยผ่านกระบวนการเลือกตั้ง อย่างไรก็ตาม การปกครองท้องถิ่นไม่ได้เป็นอิสระเต็มรูปแบบจากรัฐบาลกลาง รัฐบาลยังคงไว้ซึ่งอำนาจที่มีอำนาจในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมายที่รัฐบาลกลางกำหนดขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการตามที่นักวิชาการได้แสดงความเห็นไว้ ดังนี้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2541 : 35) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงการปกครองท้องถิ่นไว้ 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก เป็นการให้โอกาสประชาชนได้เรียนรู้ ได้ฝึกฝึกปฏิบัติหรือเข้าใจถึงการบริหาร หรือการปกครองระบอบประชาธิปไตย โดยการเรียนรู้จากของจริงปฏิบัติจริง (Learning by Doing) ตามหลักประชาธิปไตย (School of Democracy)

ประการที่สอง เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอันมีลักษณะของการกระจายอำนาจการบริหาร และมอบการบริหารให้แก่ประชาชนท้องถิ่นโดยตรง (Decentralization)

ประการสุดท้าย เป็นการให้หน่วยการบริหารท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของรัฐบาลในส่วนกลางเพื่อไปปฏิบัติงานด้านการบริหาร และการจัดการบริการสาธารณะบางส่วนเพื่อประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่น โดยการปฏิบัติงานดังกล่าวด้วยตนเอง (Local Self Government)

วุฒิสาร ตันไชย (2552 : 8-10) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. เป็นสถาบันฝึกการปกครองให้แก่ประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างการปกครอง การบริหารท้องถิ่น อันจะทำให้เกิดความรับผิดชอบ รู้สึกรักและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย

2. เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติ องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรของประชาชน โดยประชาชนได้มีโอกาสเลือกฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร ดังนั้น การเลือกตั้งจึงเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนสามารถเลือกผู้ทำหน้าที่ในการบริหารที่มีความเหมาะสมและสามารถสร้างความคุ้นเคยในฐานะพลเมืองที่จะนำไปสู่การเมืองระดับชาติต่อไป

3. เป็นการทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง เพราะการปกครองในระบอบประชาธิปไตย คือการที่ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกบนความมีอิสระ เป็นการฝึกประชาชนให้มีส่วนร่วมในการปกครอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. เป็นการแบ่งเบาภาระจากส่วนกลาง โดยผ่านการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการกระจายภารกิจ ความรับผิดชอบหลายๆด้าน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิงานด้านการส่งเสริมการศึกษา การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต และงานด้านประเพณีวัฒนธรรม เป็นต้น

5. เป็นการทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ตรงปัญหาและความต้องการประกอบกับการให้บริการที่ทั่วถึง เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของประชาชน ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นเป็นคนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ดังนั้น จึงสามารถที่จะทราบข้อมูลอันเป็นข้อเท็จจริงสำหรับใช้ในการบริหารและการพัฒนาท้องถิ่น

6. เป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต เพราะผู้นำท้องถิ่นเป็นผู้มีประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับการเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่สำคัญในอนาคตทางการเมืองของตน และเป็นการฝึกทักษะในการบริหารงานท้องถิ่นอีกด้วย

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ กล่าวคือเพื่อเป็นสถาบันฝึกการปกครองระบอบประชาธิปไตยให้กับประชาชน เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางเป็นการ จัดบริการอย่างทั่วถึงและตรงตามปัญหาและความต้องการของประชาชน เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน และที่สำคัญคือเป็นการฝึกประชาชนให้มีโอกาสเป็นผู้นำทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

3. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการได้อธิบายถึงลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (2542 : 4-5) ได้อธิบาย ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. เป็นนิติบุคคล คือมีการจัดตั้งขึ้นโดยวิธีทางกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย สามารถออกกฎหมายและข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโนบายนั้น

2. มีการเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหาร คือคณะผู้ทำหน้าที่บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยผ่านการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. มีอิสระในการปกครองตนเอง คือ สามารถที่จะใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่จำเป็นต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ภายใต้สายบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

4. มีงบประมาณของตนเอง คือมีอำนาจจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดอำนาจในการจัดเก็บเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะเห็นการบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

5. มีการควบคุมของรัฐบาลกลาง คือเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นมาแล้วก็ยังอยู่ภายใต้การดูแลของรัฐบาลกลาง เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม การมีอิสระในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมิได้หมายความว่ามีอิสระเต็มที่ แต่หมายถึงอิสระในการดำเนินงานเท่านั้น มิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจนกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงสงวนอำนาจในการดูแลและควบคุมอยู่

ลิขิต ธีรเวคิน (2542 : 32) ได้อธิบายลักษณะของการปกครองท้องถิ่นที่เห็นได้ชัดเจน 4 ประการ ดังนี้

1. มีความเป็นอิสระ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลในส่วนกลางน้อยมาก พนักงานท้องถิ่นย่อมอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นเอง พร้อมทั้งได้รับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารของท้องถิ่นด้วย

2. องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคล เป็นเอกเทศตั้งขึ้นโดยกฎหมายแยกจากส่วนกลาง มีขอบเขตการบริหารงานที่แน่นอนและมีคณะผู้บริหารที่เลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น

3. มีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษี และการหารายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมไปถึงการจัดทำงบประมาณเอง

4. มีอำนาจอิสระในการวางนโยบายและมีการบริหารงานของตนเองไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลางก่อน ถ้าหากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีแต่เพียงอำนาจหน้าที่ในการเสนอข้อแนะนำหรือให้คำปรึกษาโดยไม่มีอำนาจในการปฏิบัติด้วยแล้วก็ไม่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ได้อธิบายลักษณะของการปกครองท้องถิ่นไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. เป็นองค์กรนิติบุคคล (Legal Person) โดยแยกจากราชการบริหารส่วนกลาง มีงบประมาณ ทรัพย์สินและมีเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง สามารถจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มอบหมายได้เอง เหตุที่ให้องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลก็เพราะว่าจะทำให้ท้องถิ่นได้เป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระในการทำนิติกรรมสัญญาผูกมัดต่างๆ ได้โดยไม่ต้องอาศัยองค์การของรัฐ

2. มีการเลือกตั้ง (Election) กล่าวคือการเลือกตั้งนี้อาจจะเป็นการเลือกตั้งทั้งหมด คือเลือกตั้งทั้งสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหาร หรือจะมีการเลือกตั้งแต่เพียงบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้เพราะมีความเชื่อว่าการเลือกตั้งเป็นวิธีทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

3. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) คือมีอำนาจในการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายได้เอง โดยมีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง และไม่ต้องรอรับคำสั่งจากส่วนกลางแต่อย่างใดแต่อำนาจอิสระนี้มีมากจนเกินไปอย่างสิ้นเชิงจากรัฐไม่ได้ จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลจากรัฐบาลหรือตัวแทนของรัฐบาล

สรุปได้ว่า ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น เป็นองค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นเป็นนิติบุคคล ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง มีความเป็นอิสระอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาลกลางเท่าที่จำเป็น พนักงานท้องถิ่นย่อมอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของการบริหารงานส่วนบุคคลของท้องถิ่น ด้านการคลังมีความเป็นอิสระ ทั้งการจัดเก็บภาษีการหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดรวมไปถึงการจัดทำงบประมาณเอง มีอิสระในการวางนโยบาย และมีการบริหารงานของตนเองไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง

องค์การบริหารส่วนตำบล

1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลของไทยในปัจจุบันมีจุดเริ่มต้นจาก การประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และต่อมาได้ประกาศจัดตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 617 แห่ง ต่อมามีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยใน ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 กำหนดเกี่ยวกับการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ (กรมการปกครอง. 2547 : 20)

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

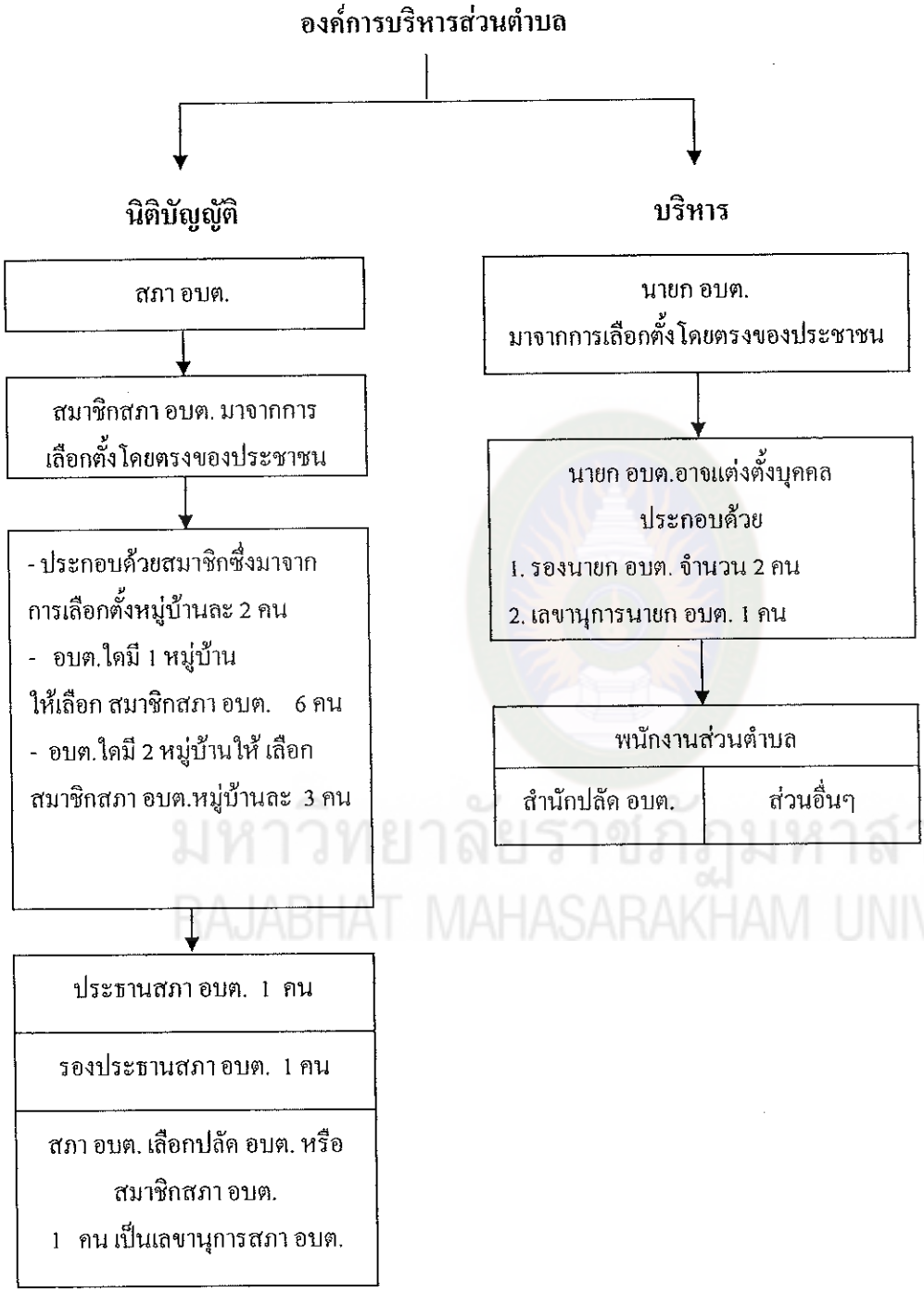
2. องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีประชากรไม่ถึง 2,000 คน กระทรวงมหาดไทย อาจประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกันในอำเภอเดียวกัน หรือรวมกับหน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อในอำเภอเดียวกันตามเจตนารมณ์ประชาชน ต่อมาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ทั้งนี้ให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

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

3.1 ตามมาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

3.2 ตามมาตรา 67 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

3.2.1 จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

3.2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3.2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

3.2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

3.2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

3.2.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

3.2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3.3 ตามมาตรา 68 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร

3.3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ๆ

3.3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

3.3.4 ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

3.3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์

3.3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

3.3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

3.3.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน

3.3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้ามเรือ

3.3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

3.3.12 การท่องเที่ยว

3.3.13 การผังเมือง

3.4 ตามมาตร 68 กำหนดให้อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามข้อ 3.1 และ 3.3 ข้างต้นนั้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

3.5. ตามมาตา 70 กำหนดไว้ว่า เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้องค์การบริหาร ส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการ ในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล

3.6. ตามมาตรา 71 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อใช้บังคับตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บ และกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิได้กำหนดโทษปรับเกิน 500 บาท

3.7. ตามมาตรา 72 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการพนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือการปฏิบัติการขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการชั่วคราวได้โดไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม

3.8. ตามมาตรา 73 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือร่วมกับสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจกรรมร่วมกันได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

4.1 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (มาตรา 16)

4.1.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

4.1.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

4.1.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

4.1.4 การสาธารณูปการ

4.1.5 การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

4.1.6 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

4.1.7 การส่งเสริมการท่องเที่ยว

4.1.8 การจัดการศึกษา

4.1.9 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

4.1.10 การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

4.1.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

4.1.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

4.1.14 การส่งเสริมการกีฬา

4.1.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิภาพของประชาชน

4.1.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

4.1.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

4.1.18 การขจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

4.1.19 การสาธารณะ การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

4.1.20 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

4.1.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

4.1.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.1.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณะอื่น ๆ

4.1.24 การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.1.25 การผังเมือง

4.1.26 การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

4.1.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ

4.5.28 การควบคุมอาคาร

4.1.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย

4.1.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและการสนับสนุนการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.1.31 กิจการอื่นใดที่เป็นประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

4.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามข้อ 4.1 จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลใช้บังคับแล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม . 2552 : 1-11)

1. สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านหลักเหลี่ยม ตำบลหลักเหลี่ยม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ทิศห่างจากที่ว่าการอำเภอนามน ทางทิศตะวันออกประมาณ 5 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 46 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 28,750 ไร่

2. อาณาเขต

ทิศเหนือ มีพื้นที่ติดเขต ตำบลสงเปลือย อำเภอนามน

ทิศตะวันออก มีพื้นที่ติดเขต ตำบลหนองบัว อำเภอนามน

ทิศตะวันตก มีพื้นที่ติดเขต ตำบลนามน อำเภอนามน

ทิศใต้ มีพื้นที่ติดเขต ตำบลดอนจาน อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์

3. ภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปของตำบลหลักเหลี่ยม ทิศใต้เป็นที่ดอน และลาดเอียงมาทางทิศเหนือ พื้นทางทิศตะวันออกและตะวันตกเป็นที่ลุ่มสลับที่ดอนมีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนตื้นสลับกันไป พื้นที่มีความสูงประมาณ 190- 340 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง

4. จำนวนประชากรชาย-หญิง

4.1 บ้านหลักเหลี่ยม หมู่ที่ 1 ชาย 365 คน หญิง 334 คน รวม 699 คน

4.2 บ้านสังคมพัฒนา หมู่ที่ 2 ชาย 286 คน หญิง 266 คน รวม 552 คน

4.3 บ้านหนองคอนเตรียม หมู่ที่ 3 ชาย 202 คน หญิง 226 คน รวม 428 คน

4.4 บ้านหลักเหลี่ยม หมู่ที่ 4 ชาย 374 คน หญิง 398 คน รวม 772 คน

4.5 บ้านสังคมพัฒนา หมู่ที่ 5 ชาย 518 คน หญิง 499 คน รวม 1,017 คน

4.6 บ้านหลักเหลี่ยม หมู่ที่ 6 ชาย 274 คน หญิง 270 คน รวม 544 คน

4.7 บ้านโนนขี้ตุ่น หมู่ที่ 7 ชาย 113 คน หญิง 115 คน รวม 228 คน

4.8 บ้านสังคมพัฒนา หมู่ที่ 8 ชาย 420 คน หญิง 394 คน รวม 814 คน

4.9 บ้านหนองคอนเตรียม หมู่ที่ 9 ชาย 294 คน หญิง 278 คน รวม 572 คน

4.10 บ้านทรัพย์เจริญ หมู่ที่ 10 ชาย 149 คน หญิง 144 คน รวม 293 คน

รวมทั้งสิ้น ชาย 2995 หญิง 2924 คน รวม 5919 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5. สภาพทางเศรษฐกิจ

5.1 อาชีพ

5.1.1 ประชากรตำบลหลักเหลี่ยม

1) อาชีพ ทำนา ร้อยละ 64.23

2) อาชีพ ทำไร่ ร้อยละ 5.56

3) อาชีพ รับจ้าง ร้อยละ 5.84

4) อาชีพอื่นๆ เช่น ข้าราชการ นักเรียน/นักศึกษา ค้าขาย

5.2 หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

5.2.1 ร้านค้า 22 แห่ง

5.2.2 โรงสีข้าว 18 แห่ง

5.2.3 ปั๊มน้ำมัน 4 แห่ง

5.2.4 โรงรับซื้อของเก่า 1 แห่ง

5.2.5 ร้านเสริมสวย 4 แห่ง

6. สภาพทางสังคม

6.1 การศึกษา

6.1.1 ศูนย์พัฒนาเด็ก ก่อนวัยเรียน จำนวน 3 แห่ง คือ

6.1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดวิเศษชัยศรี

6.1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดจินดามณี

6.1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอุทัยวัน

6.1.5 โรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง

6.1.6 โรงเรียนชุมชนหลักเหลี่ยม

6.1.7 โรงเรียนสังคมพัฒนา

6.1.8 โรงเรียนหนองคอนเตรียม

6.2 สถาบันและองค์การทางศาสนา

6.2.1 วัด 4 แห่ง

6.2.2 สำนักสงฆ์ 4 แห่ง

6.3 สาธารณสุข

6.3.1 สถานีอนามัยตำบล 1 แห่ง

6.3.2 อัตราการมีและการใช้สวมราดน้ำ 100 %

6.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

6.4.1 ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 1 แห่ง

6.4.2 กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน

7. การบริการพื้นฐาน

7.1 การคมนาคม

7.1.1 ถนนลาดยาง จำนวน 5 สาย

7.1.2 ถนน คสล. จำนวน 20 สาย

7.1.3 ถนนลูกรังจำนวน 10 สาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

7.1.4 ถนนสายหลัก คือ ทางหลวงชนบท หนองผ้าอ้อม- กุฉินารายณ์

7.2 การไฟฟ้า

มีการขยายเขตไฟฟ้าครบ 10 หมู่บ้าน แต่ยังไม่ครบทุกครัวเรือน

8. จุดเด่นของพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลหลักเหลี่ยม ได้ดำเนินการพัฒนาโดยกำหนดเป็นนโยบายตามหลักวิชาการ คือ ได้กำหนดนโยบายด้านการบริหาร นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน นโยบายด้านแหล่งน้ำ นโยบายด้านเศรษฐกิจ นโยบายด้านสังคมและสวัสดิการ นโยบายด้านสาธารณสุข นโยบายด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งทุกนโยบายได้นำไปกำหนดในแผน และโครงการ ซึ่งได้ดำเนินการตามที่ได้กำหนดไว้

9. ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

โครงสร้างของการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย

9.1 จำนวนบุคคลกร 45 คน ประกอบด้วย

9.1.1 ตำแหน่งในสำนักงานปลัด 7 คน

9.1.2 ตำแหน่งในส่วนการคลัง 4 คน

9.1.3 ตำแหน่งในส่วนโยธา 2 คน

9.1.4 ลูกจ้างประจำ 1 คน

9.1.5 พนักงานจ้าง 7 คน

9.1.6 สมาชิก สภา อบต. 20 คน

9.1.7 คณะผู้บริหาร 4 คน

9.2 ระดับการศึกษาของบุคลากร 45 คน

9.2.1 ประถมศึกษา - คน

9.2.2 มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา 30 คน

9.2.3 ปริญญาตรี 14 คน

9.2.4 สูงกว่าปริญญาตรี 1 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อยคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

วไลรัตน์ สวัสดี (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

วิชัย กว้างสวาสดิ์ (2547 : 76) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เทศบาลตำบลกุดสิม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินและด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพสูง ส่วนความคิดเห็นด้านลักษณะของกฎหมายโรงเรือนและที่ดิน ด้านบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดินและโครงสร้างภาษีโรงเรือนและที่ดินมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพปานกลางประชาชนผู้เสียภาษีเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เจษฎา ชะอุ่มพันธ์ (2548 : 69-70) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้เสียภาษีบำรุงท้องที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ อยู่ในระดับปานกลางและมีความคิดเห็นในระดับมากอีก 2 ด้าน คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านระเบียบ/กฎหมายเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : 76-77) ได้วิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บิการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป อยู่ในระดับน้อยคือ ด้านระยะเวลาในการบริการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนคณะกรรมการชุมชนที่อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ

ขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 82) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่ อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

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

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่ ที่มีระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่ อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีสถานภาพผู้เสียภาษีแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มังกร ธุระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

2. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อนันต์ โคตรมั่งคั่ง (2552 : 62-63) ได้วิจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของของผู้เสียภาษีอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เสียภาษีที่จำแนกตามอาชีพ และประเภทของภาษีที่ชำระ พบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

จรรยา จันทร์เตี้ย (2553 : บทคัดย่อ)ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์ และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY