

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอหัวเม็ก จังหวัดคาพลินธุ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการดำเนินการศึกษา ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดทฤษฎีภาษีอากรและองค์ประกอบของภาษีอากร
5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
6. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
7. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากงานและปัจจัยแวดล้อมต่างๆ หากบุคคลได้รับความพึงพอใจสูงก็จะทำให้บุคคลนั้น จะอุทิศแรงกายแรงใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ จนบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์การมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ (2537 : 23) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือ พื่อใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือ องค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจใน งานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุ วัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ชัยวัฒน์ คุณศรีแก้ว (2543 : 14) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานนั้นๆ หากเป็นไปในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะมีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ แรงทรัพย์ และสติปัญญาให้แก่งานมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานเป็นไปในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้นปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ

ไชยวัฒน์ ชาญปริชารัตน์ (2543 : 52) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติในทางบวก คือรู้สึกชอบ รักพอใจ หรือเจตคติที่ดีต่องาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือแรงจูงใจ

อานนท์ กระบอกลโท (2543 : 14) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจ เต็มใจ และยินดี จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

ณัฐชยา เอี่ยมอ่อน (2544 : 35) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือกิจกรรม ซึ่งสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าเป็นไปได้ในทางบวกก็ทำให้เกิดผลดีต่องานและกิจกรรมที่ทำหรือเข้าร่วมแต่ถ้าเป็นไปได้ในทางลบก็จะเกิดผลเสียต่อกิจกรรมได้เช่นกัน

เวจิโก (Vechico. 1988 : 116) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดและความรู้สึกที่มีต่องาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

วอลแมน (Walman. 1989 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

สรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานนั้นๆ หากเป็นไปในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ แต่ถ้าเป็นในทางลบจะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเกิดผลเสียต่อกิจกรรม

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ในแต่ละบุคคลอาจจะมีองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

2.1 ลักษณะของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24-37) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริหารมีลักษณะดังต่อไปนี้

2.1.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลต้องจำเป็นปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.1.2 ความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินที่แตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดมักจะมีมาตรฐานการบริการไว้ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การเล่าขานของคนอื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว

2.2 องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gilmer. 1971 : 280-283) สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

2.2.1 ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้าก็จะเกิดความพอใจ

2.2.2 การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้ มากกว่าผู้ชาย

2.2.3 ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

2.2.4 เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมี ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

2.2.5 สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความนำความสำคัญเป็นอย่างมาก

2.2.6 ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจผู้ชาย จะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

2.2.7 ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

2.2.8 ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the job) เกี่ยวข้องกับความ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจ และความไม่พอใจ ได้ถ้างานใดที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้ มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่า องค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

2.2.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่งข้อสนเทศคำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมาก สำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

2.2.10 ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

สรุป องค์ประกอบของความพึงพอใจ ประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจที่ แสดง ออกทางด้านความรู้สึกและการประเมินที่แตกต่างกัน โดยดูจากลักษณะของงานที่ทำการนิเทศ ความมั่นคงในงาน เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตามการที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานนั้นมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในงานที่มีอยู่ การสร้างแรงจูงใจหรือสิ่งกระตุ้นให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานจึงเป็น สิ่งจำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีนักศึกษาในสาขาต่าง ๆ ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจไว้ ดังนี้

ไชยวัฒน์ ชาลูปรีชารัตน์ (2543 : 52) ได้กล่าวถึงทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะและความต้องการของมนุษย์ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเสริมความพึงพอใจของบุคคล ได้อย่างเหมาะสมประกอบด้วยทฤษฎีที่สำคัญดังนี้

3.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์

อับราฮัม มาสโลว์ ได้ตั้งทฤษฎีนี้โดยมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

3.1.1 ลักษณะความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วย

- 1) ความต้องการของมนุษย์ เป็นไปตามลำดับชั้นความสำคัญ โดยเริ่มจากระดับความต้องการขั้นต่ำไปสู่ความต้องการขั้นสูง
- 2) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่
- 3) เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่พอใจให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งหนึ่ง แต่จะมีความความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทนและเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในสิ่งนั้น
- 4) ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กันคือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งไม่หมดสิ้นไปก็จะมีความต้องการอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

3.1.2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ มี 5 ระดับคือ

- 1) ความต้องการทางด้ายกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่นความต้องการเรื่องอาหาร ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของตนยังไม่ได้รับ การตอบสนองเลย
- 2) ความต้องการทางด้ายความปลอดภัย (Safety needs) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ รวมถึงการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ
- 3) ความต้องการความรักและความต้องการทางด้านสังคม (Love and belonging needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น โดยมีความรู้สึกที่ว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ เมื่อความต้องการทางด้ายกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ทั้งนี้เพราะคนมีนิสัยชอบอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม
- 4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องความรู้ความสามารถเป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญเมื่อทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้สำเร็จ และความพึงพอใจในการมีฐานะเด่นทางสังคม

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self actualization needs) เป็นความต้องการที่พิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตนและการบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการเมื่อบุคคลมี การพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าจะเป็นอย่างไ บุคคลนั้นจะผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่คาดหมายไว้ อย่างไรก็ตาม ย่อมขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาเองด้วย

3.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

เฮอริเบอร์ก (Herzberg, 1957 : 113-115) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัย ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

3.2.1 ปัจจัยกระตุ้น (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานที่มีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับการนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เป็นต้น

3.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สถานภาพของการทำงาน เป็นต้น

ในการดำเนินกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะกระตุ้นให้ผู้เรียนทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือต้องการปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ครูผู้สอนซึ่งในสภาพปัจจุบันเพียงพอผู้อำนวยการความสะดวกหรือให้คำแนะนำปรึกษาจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจใน การเรียนรู้ การทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียนรู้หรือการปฏิบัติงานมีแนวคิดพื้นฐานที่ต่างกัน 2 ลักษณะ คือ

ลักษณะที่ 1 คือ ความพึงพอใจนำไปสู่การปฏิบัติงานการตอบสนอง ความต้องการผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการตอบสนอง จากแนวคิดดังกล่าวครูผู้สอนที่ต้องการให้เกิดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญบรรลุผลสำเร็จ จึงต้องคำนึงถึงการจัดบรรยากาศและสถานการรวมรวมทั้งสื่ออุปกรณ์การเรียนการจัดการเรียนรู้เอื้ออำนวยต่อการเรียน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้เรียนให้มีแรงจูงใจในการทำกิจกรรมจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ลักษณะที่ 2 คือ ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดี จะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่ การตอบสนอง ความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Insure rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของค่าตอบแทนซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง และการรับรู้เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่รับรู้แล้วความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ. 2521 : 119)

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

สกอตต์ (Scott. 1970 : 124) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานที่จะให้ผลเชิงปฏิบัติ มีลักษณะดังนี้

3.3.1 งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ

3.3.2 งานนั้นต้องมีการวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3.3.3 เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

- 1) คนทำงานมีส่วนตั้งเป้าหมาย
- 2) ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
- 3) งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

เมื่อนำแนวคิดนี้มาประยุกต์กับการใช้กิจกรรมการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การเรียนรู้ นักเรียนมีส่วนเลือกเรียนตามความสนใจและมีโอกาสร่วมกันตั้งจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายในการทำกิจกรรมได้เลือกวิธีแสวงหาความรู้ด้วยวิธีที่ผู้เรียนถนัดและสามารถค้นหาคำตอบได้

สรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการตอบสนอง โดยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจะมีลักษณะความต้องการของมนุษย์ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ รวมทั้งมีปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานที่มีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของ

งาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สถานภาพของการทำงาน เป็นต้น

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 38 - 40) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ว่าเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4.2 การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในเชิงบวก ซึ่งหากตรงจากความเชื่อถือที่มีก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงผลักดันให้มีความต้องการตามมา

4.3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการการบริการที่วางนโยบายบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าที่เป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่ายเช่นเดียวกับปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ดี ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการการบริการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในของเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถู่งหิ้ว ใใส่ของกระดาษ จดหมาย ซอง สลากสินค้า เป็นต้น

4.5 กระบวนการให้บริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้า อย่างถูกต้องได้คุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรวจห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน เป็นต้น

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2539 : 5-8) กล่าวว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

4.1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการที่สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4.1.2 การส่งเสริมและแนะนำบริการ ความพึงพอใจผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการให้บริการไปในทางที่บวก หากตรงกับความเชื่อที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

4.1.3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการ การบริการ ที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้เกิดให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4.1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ใน การบริการ เช่น ฉูดหัวใส่ ซอง กระดาษ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

4.1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วน มีส่วนสำคัญที่จะทำให้อลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการต่อลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการขอลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับการจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

4.2 ความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัย ต่างๆ

เดชา บ่อวาริ (อ้างในรณสิทธิ์ แสงสุวอ และคณะ. 2545 : 6) กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลจะมีจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังต่อไปนี้

4.2.1 ลักษณะงาน สถานที่ปฏิบัติงาน ความถนัดต่องาน ความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถและก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4.2.2 ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สวัสดิการการอำนวยความสะดวกและการเดินทางไปปฏิบัติงาน

4.2.3 เพื่อนร่วมงาน เช่น ความเป็นมิตร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการยอมรับนับถือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4.2.4 การบังคับบัญชา เช่น การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ระบบการบริหาร การแบ่งงานภายในหน่วยงานและการพิจารณาความดีความชอบ

4.2.5 ความก้าวหน้าของอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนในการศึกษา ต่อการฝึกอบรม ความมั่นคงในการปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารโครงการและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

4.3 คุณภาพของการให้บริการประกอบด้วย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ได้กำหนดคุณภาพของการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

4.3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

4.3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.3.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย สถานที่บริการ การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ กระบวนการให้บริการ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน การบังคับ ความก้าวหน้าของอาชีพ โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาแล้วแต่สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย

5. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

5.1 ความสามารถในการบริการ

มิลเลท (Millet. 1954 : 397 - 400) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่ไม่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นน่าพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้

5.1.1 ให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีพื้นฐานคติที่ว่าคนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเทียบเท่ากันในทุกแง่ทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

5.1.2 การให้บริการที่ตรงเวลารวดเร็ว (Timely service) หมายถึง ในการรับบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐหรือการตรงต่อเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐและจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

5.1.3 การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคและการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งบริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

5.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง เป็น การให้บริการทุกงานติดต่อกันจนกว่าจะแล้วเสร็จ กรณีมีความจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้ผู้รับบริการได้ทราบและมีการบริการในโอกาสต่อไปอย่างรวดเร็ว

5.1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่ากัน

5.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ

ซิดพงษ์ เพลียนจำ (2539 : 28-29) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ จำมีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์หาทางเลือก การกำหนดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย โดยได้แนวคิดดังกล่าวมาจากทฤษฎีความเป็นไปไม่ได้ของ แอร์โรว์ (Arrow's Impossibility Theory) ซึ่ง

ได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่าสวัสดิการสังคมหรือการบริการสาธารณะแก่สังคมนั้นต้องมาจากพื้นฐาน 5 ประการ ดังนี้

5.2.1 ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล กล่าวคือ ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์ เปรียบเทียบได้ตลอดและความพึงพอใจนั้นจะต้องคงเส้นคงวา

5.2.2 ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโต กล่าวคือ ในสังคมจะมีสิ่งที่คนชอบและไม่มีผู้ใดคัดค้าน แสดงว่าสังคมนั้นชอบสิ่งนั้น

5.2.3 การเลือกเป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนี้เป็นความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากมีการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ความพึงพอใจของสิ่งแรกนั้นเปลี่ยนแปลงไป

5.2.4 การเลือกที่ไม่ต้องมีข้อจำกัดหรือการบังคับ บุคคลในสังคมทุกคนจะต้องสามารถแสดงความพึงพอใจของตนในทุกๆด้าน โดยเสรี จะต้องไม่มีการห้ามไม่ให้ไม่ชอบหรือชอบการเลือกใดๆ ในสังคมและบุคคลจะเรียงลำดับความชอบของบุคคลอย่างไรก็ได้

5.2.5 การไม่มีทางเลือกของผู้เผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ว่า ไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งอยู่ในสถานะพิเศษได้รับประโยชน์แก่เพียงผู้เดียวหรือกลุ่มเดียว

สรุป ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการและต้องการที่จะมารับบริการอีก โดยการบริการต้องประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลารวดเร็ว การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมทั้งความสำเร็จในการเลือกสิ่งที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนถือว่าเป็นหัวใจหลักของหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานในด้านอื่น ๆ คิดตามมานั้นเอง แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนมีดังนี้

1. กระบวนการบริการ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2521 : 6-7) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังต่อไปนี้

1.1.1 เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นๆ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจแต่เริ่มต้นเงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสอบสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

1.1.2 แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการ แบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกควรมีลักษณะเรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องของบัตรห้องสมุดก็ไม่ต้องให้ระบุว่านับถือศาสนาอะไร เป็นต้น

1.1.3 ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่านโต๊ะ กี่โต๊ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ต้องเดินที่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

1.1.4 ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีคนที่ว่างงานไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อของงานทำ) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้นในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกันในหลายประเทศ ได้มีความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงานเพื่อให้บริการกับผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียว แทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

1.1.5 การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบายส่งเรื่องไปให้หน่วยงานอื่นช่วยเหลือ เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ค่อนข้างแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันกระต่ายขาเดียวว่าทำให้ไม่ได้และ

ไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นแต่อย่างใด หลักการของการบริการที่ดีคือ เจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ต่อเมื่อได้พิจารณา และได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้วรวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจ

1.2 กระบวนการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 12) กระบวนการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจคือการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 1.2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- 1.2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 1.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 1.2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

1.3 ระยะเวลาการให้บริการ

สมบูรณ์ เศษ (2550 : 10) กระบวนการให้บริการจะมีระยะเวลาการให้บริการ 3 ระยะ ดังนี้

1.3.1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาการดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

1.3.2 ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้ที่ถูกต้องจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

1.3.3 หลังการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการข้อมูลที่ได้รับหลังการให้บริการ

สรุป กระบวนการบริการ หมายถึง การบริการที่มีขั้นตอนในการปฏิบัติ ซึ่งอาจมีการจำกัดทั้งระยะเวลา ขั้นตอนในการทำ หรือแบบฟอร์มที่เป็นแบบเดียวกัน มีกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยจะมีกระบวนการในการบริการ 3 ระยะ คือ ก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการและหลังรับบริการ

2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.1 พฤติกรรมและวิธีการบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 51) กล่าวว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีดังต่อไปนี้

2.1.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

2.1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูทรูทรากตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสะอาดตา

2.1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงเบา ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด หมำเฝ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตา ทรมาณใจคนดูนอกจากนี้ก็ไม่ควรใช้โลมน้ำหอมเสียนพุ่ม

2.1.4 การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถามความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามที่ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ ในการพบปะการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

- 1) มีการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย
- 2) มีการซักถามความต้องการ
- 3) การอธิบาย
- 4) วิธีการพูดที่สุภาพ

2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการ

ชมพูนุท เมฆเมืองทอง และคณะ (2550 : 5) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการ ดังต่อไปนี้

- 2.2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 2.2.3 เจ้าหน้าที่มีทัศนคติดีในการให้บริการ
- 2.2.4 เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ในการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.2.5 เจ้าหน้าที่ต้องให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ

สรุป การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะต้องเป็นการบริการที่มาจากเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย มีการซักถามความต้องการการอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่เข้าใจ มีวิธีการพูดที่สุภาพ ต้องให้บริการอย่างเสมอภาค มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีทัศนคติดีในการให้บริการ มีความรู้ในการให้บริการอย่างเพียงพอและต้องให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ

3. วิธีการปรับปรุงบริการของรัฐให้สำเร็จ

3.1 แนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 52-53) ได้เสนอแนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐว่าต้องมุ่งถึงการพัฒนากระบวนการบริการให้มีกระบวนการ และขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายข้างต้นให้หลุดลงไปให้ได้มากที่สุดนั่นคือ

3.1.1 การจัดการบริการที่มีคุณภาพ นั่นคือการต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ ดังเช่น การรู้จักวางแผนและจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่าย และทำให้คมชัดทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงานก็จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นซึ่งจะส่งให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดการฝึกอบรมให้รู้จักใช้เครื่องมือสื่อสารและเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษเพื่อรับรองลูกค้าต่างประเทศได้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้นขึ้น พร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ให้ทำได้ดีขึ้นด้วย นอกจากนี้การอบรมให้รู้จักเทคนิคง่าย ๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ โดยส่งเสริมให้ช่วยกันเองแบบไม่ทางการ ก็จะช่วยให้เกิดความคิดในการริเริ่มปรับปรุงในระดับของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้

3.1.2 การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนการให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การ

สูญเสีย และปรับปรุงหรือลดขั้นตอน ไม่จำเป็นและที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลง ก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้เช่นกัน

3.1.3 การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชนที่จะสามารถส่งเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ ดังเช่น การให้บริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้าน หรือการสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว ดังตัวอย่างเช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเป็นต้องให้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคร่วมกันในจุดเดียว คือ ด้วยค่าขอเรียกเก็บเงินใบเดียวหรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดได้ในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใด ๆ แล้ว ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์คุณค่าในแง่ความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

3.1.4 การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกง่าย ง่ายไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้นกล่าวโดยสรุป การรู้จักนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการปรับปรุงการทำงานและลดขั้นตอนการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การบริการทำได้เร็ว และสามารถให้บริการได้ดีกว่าและง่ายกว่าคู่แข่ง ตัวอย่างของหนังสือที่มีการพิมพ์บาร์โค้ดติดไว้ย่อมทำให้การควบคุมคุณภาพสินค้าทำได้ง่าย และสะดวกในการคิดเงินด้วยเครื่อง และถ้าหากมีการวางระบบเชื่อมโยงกับการออกใบเสร็จ โดยพิมพ์รายการให้ก็จะทำให้เครื่องทำงานแทนคน ได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความถูกต้องสะดวกและทำให้รวดเร็ว ทั้งนี้ด้วยอิทธิพลจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เจริญมากและมีศักยภาพในการทำงานสูง จึงทำให้เครื่องจักรสมัยใหม่มีหน้าที่จะสอดแทรกและเข้าไปทำงานแทนคน ได้มากขึ้น คืบคลานและถล่มทลายไปหลาย ๆ ขั้นตอนด้วย ซึ่งด้วยสภาพใหม่นี้เองทำให้เกิดแนวคิดของการปรับปรุงและลดขั้นตอนแบบขนาดใหญ่ โดยไม่จำเป็นต้องคิดปรับปรุงเล็ก ๆ น้อย ๆ ทีละอย่างสองอย่างและไม่จำเป็นต้องริเริ่มต้นด้วยการยึดวิธีการติดรากฐานเดิมแล้วจึงค่อยก้าวเปลี่ยนจากของเก่าที่มีอยู่เดิมหรือที่เคยมีอยู่ก่อน

3.2 การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ

เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์การที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย และสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรหรือหน่วยงาน การบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการสนองตอบความคาดหวังของ

ลูกค้าซึ่งอยู่บนพื้นฐานและแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่าองค์การจำเป็นต้องเน้นในเรื่องความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้คือการให้อำนาจและการจัดการและมีส่วนร่วมนอกจากนั้นการบริการลูกค้าหรือผู้รับบริการยังจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เนื่องจากจะเป็นตัวที่ช่วยให้องค์กรสามารถมองเห็นถึงการปฏิบัติขององค์กรและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการขององค์กร มีดังนี้

3.2.1 องค์การจำเป็นที่จะต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและเป็นเรื่องที่เฉพาะตัวแต่เราก็สามารถระบุความต้องการทั่วไปของผู้รับบริการได้ดังนี้

1) ความต้องการข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์กร ความคาดหวังนี้จะอยู่บนพื้นฐานของการกระทำและคำพูดของบุคคลผู้ให้บริการ ตัวอย่าง เช่น ถ้าผู้ให้บริการกล่าวกับผู้รับบริการว่า “จะส่งจดหมายกลับไปให้ภายในเวลา.....” นี้ก็เท่ากับเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้รับบริการ การตัดสินใจและการกระทำไม่ส่งข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็ไม่สามารถจะตัดสินใจหรือกระทำการใด ๆ ได้

2) ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างไร ตัวอย่างเช่น การตอบคำถามทั่วไป การตอบโทรศัพท์ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

3) ความต้องการการแก้ปัญหา เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาเกิดขึ้นเขาต้องการรู้เพียงว่าเขาควรจะทำอย่างไรต่อไป ดังนั้นผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ความต้องการตรงต่อเวลาและความมั่นคงในการบริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา และผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเขาจะได้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหา หรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหมาย

5) ความต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ

6) ความต้องการการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เช่น การส่งจดหมาย การพิมพ์สัญญา หรือการส่งข่าวสาร เป็นต้น ผู้รับบริการต้องการบริการที่ถูกต้องมีความผิดพลาดน้อยที่สุด ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อถือของผู้รับบริการ

7) ความต้องการการบริการที่สุภาพและเป็นมิตรผู้ให้บริการควรจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน และอัธยาศัยที่ดี

3.2.2 เส้นใยทางการบริการการที่จะทำให้ความต้องการของลูกค้าในการรับบริการ ได้รับการตอบสนอง จำเป็นที่จะต้องมีกระบวนการส่งมอบบริการ และเครื่องมือที่จะนำมาสนับสนุนกระบวนการ คือ เส้นใยทางการบริหาร (Management requirements) สิ่งนี้จะเป็นหนทางที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการในขณะเดียวกันก็จะนำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์กร ตัวอย่าง เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการที่จะให้พนักงานในองค์กรช่วยแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เครื่องมือที่จะตอบสนองความต้องการนี้ คือ การให้อำนาจแก่พนักงานและการจัดการแบบมีส่วนร่วม เพราะพนักงานจะมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น และการจัดการแบบมีส่วนร่วมยังช่วยให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถของเขา ซึ่งทำให้เขาแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การจัดการแบบมีส่วนร่วมและการให้อำนาจ เมื่อได้มีการนำมาปฏิบัติแล้วจะมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและแรงจูงใจของพนักงานด้วยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน กล่าวโดยสรุปแล้วแนวความคิดในการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการของข้าราชการ ซึ่งทำการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยมีหน่วยงานของรัฐจัดให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้ ทางรัฐบาลอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาค เป็นธรรมเนียมให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้

สรุป วิธีการปรับปรุงบริการของรัฐให้สำเร็จ ก็จะต้องมีการจัดบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นการรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ มีการลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน มีการเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชนที่จะสามารถส่งเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ โดยจำเป็นที่จะต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและเป็นเรื่องที่เฉพาะตัวแต่เราก็สามารถระบุนความต้องการต่างๆ ไปของผู้รับบริการและต้องมีเงื่อนไขทางการบริการที่จะทำให้ความต้องการของลูกค้าในการรับบริการ ได้รับการตอบสนอง จำเป็นที่จะต้องมีกระบวนการส่งมอบบริการ และเครื่องมือที่จะนำมาสนับสนุนกระบวนการด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 : 8) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ปิติชัย รังสิยานนท์ (2541 : 26) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เวอร์มา (Verma. 1986 : 50) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงบริการ

วาง (Whang. 1986 : 104) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ

สรุป การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน

2. องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

ดวงโกมล ณรงค์พันธุ์ (2549 : 24) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการตอบสนองความต้องการของส่วนรวม และนำไปสู่ความพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย กิจกรรมหรือทรัพยากรบริการ และระบบกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ สถานที่บริการ ผลผลิตของบริการ ผลกระทบของบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการสาธารณะมี 6 องค์ประกอบ คือ

2.1 สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

2.2 ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

2.3 กระบวนการหรือกิจกรรม

2.4 ผลผลิตหรือตัวบริการ

2.5 ช่องทางการให้บริการ

2.6 ผลกระทบที่มีต่อผู้ให้บริการ

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ นำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการ

พาราซูราแมน และคณะ (Parasuraman et al., 1990 : 59 ; อ้างใน พิษยากร กาศสกุล, 2546 : 11) กล่าวว่า การบริการสาธารณะมีลักษณะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ คือ ไม่มีตัวตน ไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ คุณภาพไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ทำให้ผู้รับบริการ ไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการได้ก่อนตัดสินใจ ผู้รับบริการจึงคาดหวังในคุณภาพการบริการ ซึ่งจากการรักษาของ พาราซูแมนและคณะ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในบริการมี 4 องค์ประกอบ คือ

3.1 ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ซึ่งเป็นคำบอกเล่าที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากเพื่อน ญาติพี่น้อง หรือคนรู้จัก ซึ่งเคยมารับบริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้วและได้รับบริการที่ดีจึงทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังในบริการที่ได้รับฟัง

3.2 ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันตามภูมิหลังของบุคคลนั้น ๆ เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น

3.3 ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต เป็นประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง อาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับ หรือเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับมา

3.4 ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการเป็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทราบจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์

4. สรุป

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ มีจำนวน 6 ประการ คือ

4.1 ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร หมายถึง บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 กิจกรรมหรือกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ

4.3 ผลผลิต หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4.4 ผลกระทบ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

4.5 ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ

4.6 ความเห็นต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีภณียาการและองค์ประกอบของภณียาการ

1. ความหมายของภณียาการ

ภณียาการ หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม โดยมีได้ให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษีและถ้าเมื่อกล่าวถึงคำว่า “ภณียาการ” นั้นจากอดีตจนถึงปัจจุบันก็ได้มีนักเศรษฐศาสตร์หลาย ๆ ท่านที่จะพยายามกำหนดคำนิยาม ความหมายของคำว่าภณียาการเพื่อให้ใช้ได้สมบูรณ์ แต่เนื่องจากภณียาการนั้นมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน จึงลำบากเป็นอย่างยิ่งในการจะกำหนดคำนิยาม

ของภาษีอากรให้ครอบคลุมและใช้ ได้แก่ ภาษีอากรทุกประเภท อย่างไรก็ตาม นักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไปได้ให้คำนิยามคำว่า “ภาษีอากร” ที่น่าสนใจไว้ดังนี้

สมชัย ฤชุพันธ์ (2528 : 15) ภาษีอากร คือสิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากรายการโดยมิได้สิ่งตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีโดยตรง ผู้เสียภาษีอาจได้รับประโยชน์ทางอ้อม หรือประโยชน์อาจเกิดขึ้นโดยตรงโดยได้ตั้งใจไว้ นอกจากนั้นแล้ว ขนาดของประโยชน์ที่ได้รับก็ไม่จำเป็นต้องเท่าเทียมกับจำนวนภาษีที่เสีย

ภาษีอากร หมายถึงรายได้หรือทรัพยากรที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลและไม่ก่อให้เกิดภาระซ้ำ ระคนแก่รัฐบาล

ภาษีอากร หมายถึงสิ่งที่เรียกเก็บจากบุคคล ทรัพย์สิน หรือธุรกิจ เพื่อการสนับสนุนรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลท้องถิ่น

ภาษีอากร คือการ โอนทรัพยากรใด ๆ อันมีลักษณะบังคับ แต่มิได้เป็นการลงโทษจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล โดยเป็นไปตามหลังเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าและไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับโดยเฉพาะ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติบางประการ

จากนิยามคำว่าภาษีอากร นักเศรษฐศาสตร์ที่มีชื่อเสียงแต่ละท่านได้ให้ความหมายไว้พอที่จะสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1.1 ลักษณะบังคับ (Obligatory) คือ ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับให้ต้องเสียภาษี แม้จะเป็นภาษีทางอ้อม ซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้นทางเลือกที่จะบริโภค ก็จะต้องเสียภาษีอากรอยู่นั่นเอง

1.2 เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร คือ ภาษีอากรเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากภาคเอกชน ไปสู่รัฐบาล ซึ่งน่าจะต้องเป็นการเคลื่อนย้ายเพียงทางด้านเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษีอากร กล่าวคือหากมีการเคลื่อนย้ายในทางตรงกันข้ามก็จะไม่น่าจะเป็นภาษีอากรได้ เนื่องจากไม่อาจก่อคุณต่อรัฐได้

1.3 ไม่มีผลตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี คือ การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย จึงไม่มีผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตามผู้เสียภาษีย่อมทราบดีว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่รัฐมิให้สังคมโดยรวมเป็นผลมาจากภาษีทั้งนั้น

1.4 ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล คือ ภาษีอากรย่อมเป็น

การเคลื่อนย้ายทรัพยากรที่ไม่มีพันธะใด ๆ เพื่อให้รัฐบาลจะสามารถนำเงินภาษีอากรไปบริหารประเทศได้เต็มความสามารถ

1.5 ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้ คือ การจัดเก็บภาษีอากรอาจกระทำในรูปแบบอื่น ๆ นอกจากการจัดเก็บเป็นตัวเงินก็ได้ อาจจัดเก็บในรูปสิ่งของหรือแรงงาน หรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2541 : 25) ให้ความหมายว่า ภาษีคือสิ่งที่รัฐบาลเก็บจากรายได้และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมโดยมิได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

บุญธรรม ราชารักษ์ (2543 : 4) ให้ความหมายว่า ภาษีอากรคือเงิน หรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปจ่ายในกิจการอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาล

สรุป ภาษีอากร หมายถึง เงินที่รัฐบาลเก็บจากประชาชนเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดิน เพื่อให้รัฐบาลกลางหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเป็นงบประมาณในการบริหารจัดการหน่วยงานหรือองค์กร โดยจะจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้

2. หลักการจัดเก็บและบริหารภาษี

2.1 แนวคิดของ อדם สมิท

อริยู ธรรมโน (2518 : 23 – 24) ได้เพิ่มหลักเกณฑ์แนวคิดของ อדם สมิท (Adam Smith) อีก 2 ประการ เพื่อให้เหมาะสมกับยุคสมัยยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1.1 หลักทำรายได้ดี (Productivity) คือ ควรมีการจัดเก็บภาษีที่สามารถทำรายได้ได้ดีเพียงพอต่อรายจ่ายที่เพิ่มขึ้นตามหน้าที่ของรัฐบาลที่แผ่ขยายออกไปอย่างรวดเร็ว

2.1.2 หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) คือ การจัดเก็บภาษีอากรควรมีความยืดหยุ่นตามการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ ระบบภาษีที่ดีควรจะเป็นเครื่องมือในการควบคุมภาวะเศรษฐกิจได้ คือ รายได้ภาษีอากรควรเพิ่มขึ้นเมื่อเศรษฐกิจรุ่งเรืองและลดลงเมื่อเศรษฐกิจตกต่ำ

2.2 หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษี

นารี นันตติกุล (2545 : 8) กล่าวว่า นักวิชาการส่วนใหญ่มักจะนำเสนอหลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษี ตามแนวความคิดของ อדם สมิท (Adam Smith)

นักเศรษฐศาสตร์ชาวสกอตแลนด์ ในหนังสือ The Wealth of Nation ซึ่งพิมพ์จำหน่ายในปี ค.ศ. 1776 ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ 4 ประการ คือ

2.2.1 หลักความยุติธรรม (Equity) ในการจัดเก็บภาษีอากรทุกคนที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกันควรจะเสียภาษีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติของรัฐเท่าเทียมกัน

2.2.2 หลักความแน่นอน (Certainty) ในการจัดเก็บภาษี จะต้องให้ผู้เสียภาษีได้ทราบถึง เวลาวิธีการ ในการชำระภาษี จำนวนภาษีอากรที่จะต้องชำระ และสถานที่ชำระภาษี กล่าวคือ ภาษีจะต้องมีความแน่นอน ไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษี รวมทั้งจำนวนที่จะต้องเสียจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

2.2.3 หลักความสะดวก (Convenience) การจัดเก็บภาษี ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลาสถานที่และด้วยวิธีการที่จะทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกในการเสียภาษี

2.2.4 หลักประหยัด (Economic) ในการจัดเก็บภาษีจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการบริหารการจัดเก็บน้อยที่สุด แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุด

2.2 หลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

รังสรรค์ ธารพรพันธ์ (2547 : 41-52) กล่าวถึง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร 6 ประการ คือ

2.2.1 หลักความเป็นธรรม (Equity) พิจารณาได้จาก

1) ความสามารถของผู้เสียภาษี แบ่งออกเป็น

1.1) ความเป็นธรรมแนวนอน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เท่าเทียมกันควรได้รับการปฏิบัติและเสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน

1.2) ความเป็นธรรมแนวตั้ง หมายถึง ผู้ที่มีฐานะไม่เท่าเทียมกันควรจะเสียภาษีแตกต่างกัน

2) ประโยชน์ของผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่ได้ประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิตโดยรัฐมาก ะต้องจ่ายภาษีมามากกว่าผู้ที่ได้ประโยชน์น้อย

2.2.2 หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยไม่ให้มีผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบกระเทือนแต่เพียงเล็กน้อย เพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาษีอากรที่ดีควรจะเป็นภาษีอากรที่ไม่มีผลต่อต้นทุนและประโยชน์ที่ได้ในการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ทำให้ต้นทุนที่เสียและประโยชน์ที่ได้สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง ดังนั้น เป้าหมายหลักของความเป็นกลางก็คือ การพยายามลดภาระส่วนเกินของการเก็บภาษี (Excess Burden of Taxation) ให้เหลือน้อยที่สุด

2.2.3 หลักความแน่นอน (Certainty) แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1) ความแน่นอนในด้านภาษี (Certainty of incident) หมายถึงรัฐบาลต้องการให้ประชาชนกลุ่มใดรับภาระภาษี ภาษีที่ดี มีประสิทธิภาพ จะเป็นภาระภาษีแก่ประชาชนกลุ่มนั้น

2) ความแน่นอนของหนี้ภาษี (Certainty of liability) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพควรจะเป็นภาษีอากรที่มีความง่ายและความแน่นอนในการประเมินหนี้ภาษีอากร หากผู้เสียภาษีไม่ทราบแน่ชัดว่า ตนจะต้องเสียภาษีจำนวนเท่าใด เพราะการประเมินภาษีขึ้นอยู่กับอำนาจและดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ จะเป็นการเปิดช่องให้มีการทุจริตได้ง่าย

3) ความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน ภาษีอากรที่ดี มีประสิทธิภาพ ควรจะเป็นภาษีอากร ที่สามารถลดเงินได้ของเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4) ความแน่นอนเกี่ยวกับการทำนายรายได้จากภาษีอากร (Fiscal marksmanship) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรเป็นภาษีอากรที่มีลักษณะความแน่นอนในแง่รายได้ของรัฐบาล คือ สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่กำหนดไว้

2.2.4 หลักความประจักษ์แจ้ง (Evidence) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ จะเป็นภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีประจักษ์ และตระหนักในภาษีอากรที่ตนต้องเสีย

2.2.5 หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative efficiency) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพควรมีต้นทุนการบริหารการจัดเก็บภาษีต่ำ ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนของรัฐบาลหรือเอกชน กล่าวคือ

- 1) เป็นภาษีที่เสียต้นทุนในการจัดเก็บ (Collection cost) ต่ำ
- 2) ผู้เสียภาษีเสียต้นทุนในการชำระภาษีต่ำ ได้แก่ ค่าเดินทางเพื่อไปชำระภาษี เวลาที่เสียไปในการรอคอย หรือการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ค่าจ้างนายหน้านักบัญชี หรือตัวแทน

สรุป หลักการจัดเก็บและบริหารภาษี คือ การที่รัฐบาลเรียกเก็บภาษีอากรจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยผู้เสียภาษีอากรทุกคนที่อยู่ในฐานะเท่าเทียมกันควรจะเสียภาษีเท่ากัน และผู้เสียภาษีจะไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทนโดยตรงจากรัฐ โดยจะต้องมีความเป็นธรรม มีความเป็นกลางและมีความแน่นอน

3. วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร

มาลินี บุญสม (2544 : 11) การจัดเก็บภาษีอากรมีวัตถุประสงค์หลายประการ วัตถุประสงค์หลักคือการหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่าง ๆ วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากรมีดังนี้

3.1 เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่ของรัฐเป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น

3.2 เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ระบบภาษีอากรควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการ ทางธุรกิจบางชนิดมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจส่วนรวมได้ เช่น ไม่ต้องการให้ประชาชนบริโภคสุรา บุหรี่ หรือสินค้าฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ก็เก็บภาษีสินค้าเหล่านี้ในอัตราสูง ๆ หรือไม่เก็บภาษีอุปโภคบริโภคต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง หรือเก็บภาษีสินค้าที่มีความจำเป็นในอัตราต่ำ เป็นต้น

3.3 เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม นอกจากรัฐบาลจะใช้มาตรการด้านรายจ่าย เช่น การอุดหนุน การโอนเงินต่าง ๆ การสร้างงานในชนบท ฯลฯ การจัดเก็บภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้ด้วย เช่น ใช้วิธีอัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยในอัตราสูง ๆ เป็นต้น

3.4 เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งด้านราคาสินค้าและการจ้างงานเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น การป้องกันภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลก็เพิ่มภาษีต่าง ๆ ให้สูงขึ้นเพื่อลดการใช้จ่าย ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ คนว่างงานมาก รัฐบาลอาจลดภาษีต่าง ๆ ลงเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการจ้างงานมากขึ้น

สรุป วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีอากร คือ เพื่อจัดหามาเป็นรายได้และนำมาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ เป็นการควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจและรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รวมถึงการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่าง ๆ

4. ความสำคัญของการบริหารภาษี

4.1 การปรับปรุงการบริหารจัดเก็บภาษี

นารี นันตติกุล (2545 : 8) กล่าวว่า ธนาคารโลก ได้นำเสนอไว้ว่า เมื่อมีการปฏิรูประบบภาษีจะต้องปรับปรุงระดับการบริหารภาษีไปพร้อมกันด้วย เพราะการบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และนำไปสู่การบรรลุถึง

ความสำเร็จในการปฏิรูปภาษี การปรับปรุงการบริหารจัดเก็บภาษี ควรมียุทธศาสตร์ 2 ประการ คือ

4.1.1 เพื่อให้ผู้เสียภาษีเต็มใจ หรือให้ความร่วมมือในการเสียภาษี โดยปรับปรุงตัวกฎหมายและระเบียบปฏิบัติให้มีลักษณะที่เข้าใจง่าย ชัดเจน โปร่งใส

4.1.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดเก็บภาษี ทั้งนี้ การปรับปรุงการบริหารจัดเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องออกแบบกระบวนการต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีและเจ้าหน้าที่เสียภาษี มีความสัมพันธ์หรือมีโอกาสสมรภูมิตัดกันน้อยที่สุด โดยดำเนินการดังนี้

- 1) นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาในกระบวนการจัดเก็บภาษี
- 2) มีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- 3) นำเอากระบวนการตรวจสอบภาษีที่ทันสมัยมาใช้
- 4) มีการพัฒนาระบบการบริหารและการรายงานที่ทันสมัย

4.2 การบริหารภาษี

ลดาวัลย์ สงกรานต์ (2548 : 11) การบริหารภาษีนั้นสรุปได้ ดังนี้

4.2.1 การบริหารภาษีที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างบรรลุผลผู้เสียภาษีจะให้ความร่วมมือ ปฏิบัติตามกฎหมาย ยินยอมเสียภาษีไม่เกิดการหลีกเลี่ยงและหลบหลีกภาษี จึงมีส่วนกำหนดขนาดของฐานภาษีและการบรรลุลดอุปสงค์ทางเศรษฐกิจของภาษีนั้น ๆ หากการหลีกเลี่ยงหรือหลบหลีกภาษีมักจะทำให้ลายระบบการบริหารภาษี

4.2.2 ความยุ่งยากซับซ้อนของกฎหมายและระเบียบ จะก่อให้เกิดความยุ่งยากในการบังคับใช้กฎหมายเพื่อการประเมิน จัดเก็บภาษีรวมทั้งการติดตามตรวจสอบ นอกจากนี้ ความยุ่งยากดังกล่าวยังเป็นสาเหตุของการใช้ดุลยพินิจไปในทางทุจริตและบางครั้งผู้เสียภาษีอาจพบว่า การปฏิบัติตาม กฎหมายยุ่งยากกว่าการเลี่ยงกฎหมาย

4.2.3 วิธีการบริหารที่ไม่เหมาะสม จะทำให้การใช้กำลังคนไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายภาษีได้อย่างถูกต้อง ยุติธรรม เป็นช่องทางให้เกิดการดุลยพินิจในทางมิชอบและเกิดกิจกรรมที่ไม่พึงประสงค์อื่น ๆ ในการจัดเก็บภาษี ซึ่งจากการนำเสนอข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การบริหารภาษีมี่มีความสำคัญดังนี้

- 1) เป็นกลไกการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนการออกระเบียบในการประเมินจัดเก็บภาษี ให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย

2) เป็นกลไกในการจัดหาบุคลากร อุปกรณ์เครื่องใช้ กำหนดแผนและประมาณการจัดเก็บภาษีเพื่อที่จะกระตุ้น ส่งเสริม แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการเสียภาษีให้บรรลุเป้าหมายระดับจุลภาค และวัตถุประสงค์ในระดับมหภาคของภาษีนั้น

สรุป ความสำคัญของการบริหารภาษี คือ เพื่อกลไกการบังคับใช้กฎหมายและเป็นกลไกในการจัดหาบุคลากร อุปกรณ์เครื่องใช้ กำหนดแผนและประมาณการจัดเก็บภาษีเพื่อที่จะกระตุ้น ส่งเสริม แสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในการเสียภาษีให้บรรลุเป้าหมาย

5. ลักษณะของภาษีอากรที่ดี

อดัม สมิท นักเศรษฐศาสตร์ชาวสกอตแลนด์ได้วางหลักการภาษีที่ดีไว้เมื่อปี ค.ศ. 1776 ได้แก่ หลักความเป็นธรรม หลักความแน่นอน หลักความสะดวกและหลักความประหยัด หลักการทั้งสี่นี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ต่อมาเมื่อสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของโลกได้วิวัฒนาการมาโดยลำดับ ภาษีอากรที่วิบัติพาและความสำคัญมากขึ้น หลักการภาษีอากรที่ดีจึงได้เปลี่ยนแปลงไปและเพิ่มมากขึ้นตามความเหมาะสมดังนี้ (นารีนันตติกุล. 2545 : 8)

5.1 หลักความเป็นธรรม ระบบภาษีอากรที่ดีจะต้องมีความเป็นธรรมทั้งในระหว่างรัฐบาลผู้เก็บภาษี และประชาชนผู้เสียภาษี หลักความเป็นธรรมนี้นับเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีอากร หากปราศจากความเป็นธรรมแล้ว ความยินยอมเสียภาษีโดยสมัครใจก็คงเกิดขึ้นได้ยากแนวความคิดเกี่ยวกับความเป็นธรรมทางภาษีอากรมีรากฐานมาจาก หลักความเป็นธรรมสัมบูรณ์และหลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์

5.1.1 หลักความเป็นธรรม (Principles of Absolute Equity) ถือหลักว่าทุกคนต้องเสียภาษีอากรคนละเท่า ๆ กัน นั่นคือเอาค่าใช้จ่ายทั้งหมดของรัฐหารด้วยจำนวนประชาชน ระบบภาษีแบบนี้จะใช้ได้เมื่อประชาชนทุกคนมีฐานะทางเศรษฐกิจเท่าเทียมกัน ข้อบกพร่องของการจัดเก็บแบบนี้ ได้แก่

- 1) ไม่คำนึงถึงความสามารถในการเสียภาษีที่แตกต่างกัน
- 2) ทำให้ภาระภาษีของผู้มีเงินได้ต่ำสูงกว่าภาระภาษีของผู้มีเงินได้สูง
- 3) ผู้มีเงินได้ต่ำมากอาจไม่มีเงินเพียงพอที่จะชำระภาษี

5.1.2 หลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ (Principles of relative equity) ถือหลักว่าจำนวนภาษีที่จะต้องเสียให้แก่รัฐเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับจากรัฐ หรือเปรียบเทียบกับความสามารถในการเสียภาษีของผู้เสียภาษีแต่ละราย ดังนั้นการจัดเก็บภาษีตามหลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์จึงแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อยดังนี้

1) หลักผลประโยชน์ (Benefit principles) มีแนวคิดที่ว่าผู้ได้รับประโยชน์จากรัฐจะต้องเป็นผู้เสียภาษีเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของรัฐตามสัดส่วนที่ตนได้รับผลประโยชน์ ตัวอย่าง เช่น ภาษีผ่านทาง ภาษีค่าใช้ถนน ค่าใบอนุญาตทำ การต่าง เป็นต้น

2) หลักความสามารถในการเสียภาษี (Principles of capacity) มีแนวความคิดว่าผู้มีความสามารถในการเสียภาษีมากต้องเสียภาษีให้แก่รัฐบาลมาก ผู้ที่มีความสามารถเสียภาษีน้อยก็ควรเสียภาษีให้แก่รัฐบาลน้อยตามสัดส่วน ความสามารถในการเสียภาษีของบุคคลวัดได้จากทรัพย์สิน ฐานได้หรือการใช้จ่ายของแต่ละบุคคล

5.2 หลักความแน่นอน ประชาชนผู้อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีย่อมต้องการที่จะทราบ เพื่อความมั่นใจในระดับหนึ่งว่าภาษีที่จะต้องเสียเป็นจำนวนเท่าใด จะต้องเสียเมื่อใด เสียด้วยวิธีใด ฐานที่จะนำ มาคิดคำนวณอัตราภาษีที่ต้องเสีย กำหนดเวลาที่ต้องเสีย และวิธีการชำระภาษี เมื่อใดระบบภาษีอากรมีความแน่นอนชัดเจนทั้งในด้านกฎหมาย และแนวปฏิบัติ ดังกล่าวแล้วย่อมจะสร้างความสมัครใจในการเสียภาษีอากรให้เกิดขึ้นได้อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันรัฐบาลของหลายประเทศสนใจใช้ระบบภาษีอากรที่ไม่เป็นกลางบางประเภทเป็นเครื่องด้า เนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจด้านต่าง ๆ ความเป็นกลาง หรือไม่เป็นกลางอาจพิจารณาได้จากผลกระทบกระเทือนทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ เช่น การบริโภค การออมและการผลิต เป็นต้น ในด้านการบริโภค ภาษีที่กระทบกระเทือนรูปแบบการบริโภคน้อยที่สุดคือภาษีที่มีผลทำให้ราคาสินค้าเปรียบเทียบระหว่างสินค้าชนิดต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปน้อยที่สุด นั่นคือภาษีการขายทั่วไป ซึ่งเก็บจากสินค้าและบริการต่าง ๆ ในอัตราส่วนเท่ากัน แต่ภาษีสรรพสามิตหรือภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยต่าง ๆ รัฐบาลสนใจใช้ความไม่เป็นกลางทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้เป็นการจงใจควบคุมรูปแบบของการบริโภคในด้านการออมและการลงทุน รัฐบาลอาจใช้ความไม่เป็นกลางทางภาษีอากรกระตุ้นให้เกิดการออมและการลงทุนให้เป็นไปในรูปแบบที่ต้องการ เช่น เก็บภาษีเงินปันผลจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในลักษณะพิเศษกว่าเงินปันผลที่จ่ายจากบริษัททั่วไปในด้านการผลิต รัฐบาลอาจลดภาษีอากรให้แก่อุตสาหกรรมที่รัฐบาลต้องการให้ลงทุนการผลิต หรือเก็บภาษีต่ำกว่าอุตสาหกรรมที่มีอยู่แล้วและไม่จำเป็น หรือระหว่างการผลิตที่ใช้เครื่องจักรกับการผลิตที่ใช้แรงงานคนรัฐบาลอาจใช้ความไม่เป็นกลางทางภาษีอากร เป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการผลิตได้

5.3 หลักอำนาจรายได้ บทบาทของรัฐบาลทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญมากขึ้น จำ เป็นต้องหารายได้เพื่อนำ มาใช้จ่ายให้มากขึ้น ระบบภาษีอากรจึงควรเป็นระบบที่ทำรายได้สูงให้แก่รัฐบาล หากระบบภาษีอากรมีโครงสร้างอำนาจรายได้ให้แก่รัฐบาลต่ำ เมื่อ

รัฐบาลจำเป็นต้องจัดเก็บภาษีเพิ่มเติม ประชาชนมักมองว่าเป็นการสร้างความสะดวก รื้อถอนแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น ดังนั้นระบบภาษีอากรที่ดีตามหลักนี้จึงควรประกอบไปด้วยภาษีน้อยประเภท แต่ภาษีแต่ละประเภทสามารถทำ รายได้ให้สูงทั้งในปัจจุบันและเมื่อสถานการณ์ทางเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป ระบบภาษีอากรที่อำนวยความสะดวกสูงให้แก่รัฐบาลมีลักษณะดังนี้

5.3.1 ภาษีอากรที่มีฐานกว้าง กล่าวคือ ต้องครอบคลุมผู้เสียภาษีจำนวนมาก ขณะเดียวกันฐานภาษีที่ใช้เรียกเก็บภาษีจากผู้เสียภาษีแต่ละรายต้องมีขนาดใหญ่ด้วย เช่น ภาษีเงินได้ ภาษีการขาย

5.3.2 ภาษีอากรที่มีอัตราภาษีก้าวหน้า เมื่อฐานภาษีมีขนาดใหญ่ขึ้นรัฐบาลจะมีรายได้เพิ่มสูงขึ้นด้วย

5.4 หลักความยืดหยุ่น ภาษีอากรที่ดีควรเป็นระบบที่ช่วยให้มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งด้านราคาและการจ้างงาน นั่นคือ ภาษีอากรจะต้องมีการยืดหยุ่นหรือปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม เช่น ในภาวะเงินเฟ้อ ภาษีอากรควรมีโครงสร้างที่ส่งผลให้เก็บภาษีมากขึ้นเพื่อลดการใช้จ่ายของเอกชนลง เป็นต้น

5.5 หลักประสิทธิภาพในการบริหาร ระบบภาษีอากรที่ดีควรเป็นระบบที่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุด ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บของรัฐบาลจะออกมาในรูปของเงินเดือน ค่าจ้างผู้จัดเก็บ ค่าอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษี ได้แก่ ค่าเดินทาง ค่าจ้างทนายความปิดบัญชีเพื่อช่วยคิดคำนวณ กรอกแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีให้ ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีเป็นเพียงการ โอนทรัพยากรจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล จึงไม่ควรมีความใช้จ่ายสูงเกินความจำเป็น ดังนั้นการปฏิบัติงานของหน่วยงานจัดเก็บภาษีจะต้องมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถจัดเก็บจากผู้เสียภาษีได้อย่างทั่วถึงเต็มเม็ดเต็มหน่วยทำให้คนสมัครใจเสียภาษีมากขึ้น สร้างความเป็นธรรมในระหว่างผู้เสียภาษีในระยะยาว จะทำให้ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษียลดน้อยลง

สรุป ลักษณะของภาษีอากรที่ดี คือ จัดเก็บตามภาษีโดยยึดหลักคุณธรรม หลักความแน่นอนหลักอำนวยความสะดวก หลักยืดหยุ่นและหลักประสิทธิภาพ รวมกันเพื่อที่จะได้มีความโปร่งใสและคุณภาพในการที่นำจัดเก็บภาษี

6. การจำแนกประเภทภาษี

มาลินี บุญสม (2544 : 14) มีหลักเกณฑ์แตกต่างกันออกไปหลายประการ ดังนี้

6.1 การจำแนกประเภทภาษีอากรตามลำดับรัฐบาลผู้จัดเก็บ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

6.1.1 ภาษีระดับประเทศ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต

6.1.2 ภาษีท้องถิ่นเช่น ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องถิ่น

6.2 การจำแนกประเภทภาษีอากรตามหลักการผลักภาระภาษี แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

6.2.1 ภาษีทางตรง คือ ภาษีที่ผู้เสียภาษีไม่อาจผลักภาระไปให้ผู้อื่นได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคลภาษีมรดก

6.2.2 ภาษีทางอ้อม คือ ภาษีที่ผู้เสียภาษีสามารถผลักภาระภาษีไปให้ผู้อื่นได้ง่าย เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต

6.3 การจำแนกภาษีอากรตามการประเมินภาษี แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

6.3.1 ภาษีตามราคาหรือมูลค่า เป็นภาษีที่เรียกเก็บตามมูลค่าของฐานภาษี ปกติจะกำหนดอัตราภาษีเป็นร้อยละของมูลค่าฐานภาษี เช่น ร้อยละ 30 ของกำไรสุทธิหรือ ร้อยละ 5 ของราคาสินค้า

6.3.2 ภาษีตามปริมาณหรือตามสภาพเป็นภาษีที่จัดเก็บตามปริมาณของสิ่งที่ใช้เป็นฐานภาษีอัตราที่เรียกเก็บจึงเป็นอัตราต่อปริมาณของฐานภาษี เช่น ภาษีน้ำมันเบนซิน ลิตรละ 3.685 บาท

6.4 การจำแนกภาษีอากรตามลักษณะการใช้เงินภาษี แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

6.4.1 ภาษีเพื่อกิจการทั่วไป หมายถึงภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการทั่วไปของรัฐ ไม่กำหนดว่าจะนำไปใช้จ่ายเพื่อกิจการใดโดยเฉพาะ เช่น ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ภาษีสรรพากร

6.4.2 ภาษีเพื่อกิจการเฉพาะอย่าง หมายถึงภาษีที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้ไปใช้ในกิจการใดกิจการหนึ่ง โดยเฉพาะจะนำไปใช้ในกิจการอื่นไม่ได้ เช่น ค่าพรีเมียมข้าว

6.5 การจำแนกภาษีอากรตามความถาวรของกฎหมายภาษีอากร แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (สมชัย ฤชุพันธ์. 2528 : 113 – 114)

6.5.1 ภาษีอากรถาวร หรือภาษีปกติ (Permanent tax) ภาษีที่จัดอยู่เป็นปกติหรือประจำหรือมีลักษณะถาวรจนกว่าจะมีกฎหมายยกเลิก เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น

6.5.2 ภาษีชั่วคราว (Temporary tax) หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บเป็นชั่วคราวในเวลาที่มียเหตุการณั้ฉุกเฉิน หรือเพื่อการหนึ่งการใดในแต่ละช่วงเวลา เมื่อสิ้นเหตุฉุกเฉินหรือบรรล่วัตถุประสงค์ในช่วงเวลานั้นๆ แล้ว การจัดเก็บก็สิ้นสุดลง เช่น เงินช่วยชาติในระหว่างสงครามหรือการเก็บอากรพิเศษในอัตราร้อยละ 10 ของค่าอากรศุลกากรที่นำมาใช้ชั่วคราวในประเทศ เป็นต้น

7. ภาระภาษี

มาลินี บุญสม (2544 : 15) ภาระภาษี หมายถึง ส่วนของรายได้ที่แท้จริงลดลงเนื่องมาจากการจัดเก็บภาษีของรัฐบาลเนื่องจากผู้เสียภาษีตามกฎหมายอาจมิใช่ผู้แบกรับภาระภาษีไว้ท้ายที่สุดก็ได้ ดังนั้นภาระภาษีจึงพิจารณาแยกเป็น 2 นัย คือ

7.1 ภาระภาษีทางกฎหมาย หรือเรียกอีกอย่างหนึ่ง ภาระภาษีอย่างเป็นทางการ หมายถึงภาระในจำนวนหนี้ภาษีอากรของผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งผู้มีหน้าที่อาจมิต้องรับภาระโดยแท้จริงก็ได้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการค้าอาจผลักภาระไปให้ผู้บริโภคได้

7.2 ภาระภาษีที่แท้จริง หมายถึงภาระภาษีที่ตกอยู่กับบุคคลในขั้นสุดท้าย กล่าวคือบุคคลนั้นไม่สามารถผลักภาระภาษีต่อไปให้ผู้อื่นอีกแล้ว ดังนั้นรายได้ของผู้รับภาระภาษีที่แท้จริงก็จะลดเนื่องจากการเก็บภาษีอากรนั้น

8. การผลักภาระภาษี

การผลักภาระภาษี หมายถึง การที่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมาย สามารถถ่ายเทหรือแบ่งภาระภาษีบางส่วนหรือทั้งหมดไปให้ผู้อื่น การผลักภาระภาษีโดยทั่วไปมี 2 วิธี คือการผลักภาระภาษีไปข้างหน้า เช่น ผู้ผลิตที่กฎหมายกำหนดให้เสียภาษีจากสินค้าอาจผลักภาระภาษีไปให้ผู้บริโภคโดยการขึ้นราคาสินค้า และการผลักภาระภาษีไปข้างหลังเช่น ผู้ผลิตที่กฎหมายกำหนดให้เป็นผู้เสียภาษี อาจผลักภาระไปให้เจ้าของการผลิต โดยการลดค่าจ้างแรงงาน หรือลดราคาปัจจัยการผลิตจะเห็นได้ว่าภาระภาษีที่แท้จริงจะตกอยู่กับบุคคล 3 กลุ่ม คือ ผู้บริโภคสินค้า เจ้าของปัจจัยการผลิต และผู้ผลิตสินค้า ผู้ใดจะรับภาระภาษีที่แท้จริงได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการผลักภาระภาษีของผู้ผลิตสินค้านั้น (มาลินี บุญสม. 2544 : 16)

9. ฐานภาษี

ฐานภาษี หมายถึง สิ่งที่เป็นมูลเหตุขั้นต้นที่ทำให้บุคคลต้องเสียภาษีอากรฐานภาษีในความหมายเบื้องต้นที่สำคัญได้แก่ ฐานรายได้ (Income) ฐานการบริโภค (Consumption) ฐานทรัพย์สิน (Property) และสิทธิพิเศษ (Licence) (มาลินี บุญสม. 2544 : 16)

9.1 ฐานรายได้ (Income) รายได้เป็นฐานภาษีที่ใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุดฐานหนึ่ง เพราะความเชื่อว่ารายได้เป็นเครื่องวัดความสามารถในการเสียภาษีบุคคลได้ดีที่สุด การจัดเก็บภาษีจากรายได้มีทั้งเรียกเก็บจากรายได้ของบุคคลธรรมดาและรายได้นิติบุคคล

9.2 ฐานการบริโภค (Consumption) ฐานการบริโภคหมายถึงการนำ ค่าใช้จ่ายในการบริโภคสินค้าหรือบริการมาเป็นฐานในการเรียกเก็บภาษีอากร การบริโภคทำให้ทรัพยากรของสังคมสิ้นเปลืองไป ดังนั้นผู้บริโภคมากจึงควรเสียภาษีอากรให้สังคมมากตามไปด้วย และผู้บริโภคมากย่อมแสดงว่ามีระดับการกินคืออยู่ดีมากกว่าคนอื่นจึงน่าจะมีความสามารถในการเสียภาษีสูง

9.3 ฐานทรัพย์สิน (Property) การใช้ฐานทรัพย์สินในการเรียกเก็บภาษีนิยมใช้กันมานานแล้ว เพราะว่าทรัพย์สินเป็นสิ่งวัดความสามารถในการเสียภาษีได้อย่างเป็นอย่างดี ผู้ใดทรัพย์สินมากควรเสียภาษีมากตามไปด้วย ภาษีที่ใช้ฐานทรัพย์สินนิยมเรียกเก็บจากทรัพย์สินบางอย่าง เช่น ภาษีที่ดิน ภาษีมรดก ภาษีโรงเรือน เป็นต้น

9.4 ฐานสิทธิพิเศษในการประกอบการ (Licence) การอนุญาตให้ประกอบกิจการต่างๆประเภทไม่ว่าจะมีลักษณะผูกขาดหรือไม่จะต้องเสียค่าธรรมเนียมให้รัฐ เช่น ใบอนุญาตขายสุรา การผูกขาดเก็บรังนกนางแอ่น เป็นต้น ผู้ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่ได้รับสัมปทานจะเข้าประกอบการไม่ได้

10. อัตราภาษี

อัตราภาษี หมายถึง อัตราที่เรียกเก็บภาษีจากฐานภาษี เพื่อนำ ไปคำนวณผลลัพธ์ภาษีอากรที่จะต้องจ่ายให้รัฐบาล อัตราภาษีอากรทั่วไปมี 3 ประเภท ดังนี้ (วิโรจน์ เถาพันธุ์. 2523 : 15)

ประเภทที่หนึ่ง อัตราคงที่ คือ อัตราประเภทนี้ค่าคงที่ตลอดไปไม่ว่าขนาดของฐานภาษีจะเล็ก หรือใหญ่ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม

ประเภทที่สอง อัตราก้าวหน้า คือ โครงสร้างอัตรากำหนดแบบก้าวหน้า นั่น อัตรากำหนดที่เรียกเก็บจะเพิ่มขึ้นสูงเมื่อฐานภาษีขนาดใหญ่ขึ้น เช่น อัตรากำหนดเงินได้บุคคลธรรมดาของ ไทยที่คำนวณจากเงินได้สุทธิ ดังนี้

ตารางที่ 1 โครงสร้างอัตรากำหนดแบบก้าวหน้า

ช่วงเงินได้สุทธิ (บาท)	อัตรากำหนด (ร้อยละ)
1 - 100,000	5
100,001 - 500,000	10
500,001 - 1,000,000	20
ฯลฯ	ฯลฯ

จะเห็นได้ว่าเมื่อเงินได้สุทธิตั้งสูงจะเสียภาษีในอัตราที่สูงขึ้นไปด้วย แม้จะมีความยุ่งยากในด้านการคำนวณอยู่บ้าง แต่ภาษีมียัตถลักษณะยืดหยุ่นเมื่อฐานรายได้เปลี่ยนแปลงไป รายได้ของรัฐบาลจะเปลี่ยนแปลงไปในอัตราที่สูงกว่าการเปลี่ยนแปลงของฐานภาษี และมีผลต่อการกระจายรายได้ให้เป็นธรรมอีกส่วนหนึ่งด้วย

ประเภทที่สาม อัตราถอยหลัง คือ โครงสร้างอัตรากำหนดแบบถอยหลังเป็นอัตรากำหนดที่เรียกเก็บจะลดลง เมื่อฐานภาษีมียัตถขนาดใหญ่ขึ้น เช่น อัตรากำหนดบำรุงท้องถิ่นของไทย เป็นต้น อัตรากำหนดแบบนี้ไม่นิยมใช้เพราะไม่สอดคล้องกับความเป็นธรรมทางภาษี และเมื่อฐานภาษีใหญ่ขึ้นกลับทำให้รัฐบาลมีรายได้ลดลง ตัวอย่างเช่น

ตารางที่ 2 โครงสร้างอัตรากำหนดแบบถอยหลัง

ช่วงเงินได้สุทธิ (บาท)	อัตรากำหนด (ร้อยละ)
1 - 50,000	20
50,001 - 200,000	10
200,001 - 500,000	5
ฯลฯ	ฯลฯ

11. การบังคับใช้กฎหมายอากร

การใช้กฎหมายอากรจำเป็นต้องมีการลงโทษในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง บทลงโทษทางอากรแยกได้เป็นโทษทางอาญาและโทษทางแพ่งโทษทางอาญา ได้แก่ โทษปรับ หรือโทษจำคุก หรือทั้งปรับทั้งจำ ในด้านการปรับนั้น กฎหมายอากรกำหนดให้เจ้าพนักงานมีอำนาจในการเปรียบเทียบปรับได้สำหรับบางกรณี เช่น ในกรณีที่ความผิดมีโทษปรับหรือจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือทั้งปรับทั้งจำ โทษทางแพ่ง ได้แก่ โทษที่ออกมาในรูปของดอกเบี้ยและเงินเพิ่ม ในกรณีที่ฝ่าฝืนปฏิบัติหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้หากไม่ชำระภาษีอาจถูกฟ้องยึดทรัพย์หรือถูกฟ้องให้เป็นบุคคลล้มละลาย การหลบหนีและการหลีกเลี่ยงภาษีอากร เนื่องจากการจัดเก็บภาษีอากรเป็นการบังคับจัดเก็บจากประชาชนจึงมีการพยายามไม่เสียภาษีหรือเสียภาษีให้น้อยที่สุด ทั้งนี้เพื่อรักษาผลประโยชน์ไว้ซึ่งแท้จริงของตนไว้ ซึ่งปรากฏออกมาใน 2 รูปแบบ คือ การหลบหนีภาษีและการหลีกเลี่ยงภาษี

11.1 การหลบหนีภาษีอากร หมายถึงการไม่เสียภาษีอากรหรือเสียภาษีอากรน้อยกว่าที่ควรจะต้องเสียตามกฎหมายกำหนดไม่ว่าจะเจตนา หรือเพิกเฉย หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เช่น ไม่ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษี ยื่นรายการไม่ครบถ้วน ลงบัญชีรายจ่ายสูงกว่าความเป็นจริง การลักลอบนำสินค้าเข้าหรือออกนอกประเทศ เป็นต้น การหลบหนีภาษีอากรจะมีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ (จิโรจน์ เลหาพันธุ์, 2523 : 11)

11.1.1 ความสนใจเสียภาษี

11.1.2 ระบบภาษีอากรเป็นธรรมสำหรับประชาชนทั่วไป

11.1.3 การจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพ

11.1.4 บทลงโทษของกฎหมายอากร

11.2 การหลีกเลี่ยงภาษีอากร หมายถึง การที่ผู้เสียภาษีอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายหรือความคลุมเครือของกฎหมายเพื่อทำให้เสียภาษีน้อยลงโดยมิได้กระทำผิดกฎหมายสาเหตุของการหลีกเลี่ยงภาษีอากร ได้แก่ (สุภวัฒน์ ควณิกุล, 2527 : 167)

11.2.1 ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องกฎหมายอากรและมีความรู้สึกว่าการเสียภาษีเป็นการถูกบังคับ และผู้เสียภาษีไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทนทำให้ไม่ร่วมมือกับรัฐและต่อต้านด้วยการหลีกเลี่ยงภาษี

11.2.2 สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการหลีกเลี่ยงภาษี หากเศรษฐกิจตกต่ำ มีการว่างงานในอัตราสูง ธุรกิจการค้าประสบความขาดทุน ประชาชนมีรายได้ต่ำไม่เพียงพอต่อการครองชีพ แรงกดดันทางด้านการหลีกเลี่ยงภาษีก็จะมีมากขึ้น

11.2.3 บทบัญญัติในกฎหมายภาษีอากร มีช่องโหว่ให้เสียภาษีบางส่วนใช้เป็นเครื่องมือในการหลีกเลี่ยงภาษี นอกจากนั้นบทลงโทษทางภาษีอากรทั้งหลายทางอาญาและทางแพ่งที่ไม่รุนแรงพอ ก็เป็นสิ่งจูงใจให้เสียภาษีจูงใจหลีกเลี่ยงได้ เพราะสังคมปัจจุบันยังไม่รังเกียจผู้คนที่หลบภาษี

11.2.4 ความด้อยประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีอากร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้เสียภาษีพยายามหลีกเลี่ยงภาษีมากขึ้น เช่น การจัดองค์กรของหน่วยงานจัดเก็บภาษียังไม่ดีพอ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังอยู่ในระดับต่ำ อุปกรณ์เครื่องใช้ไม่พอเพียง นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ภาษีอากร หากมีการทุจริต หรือการปฏิบัติอันมิชอบเกิดขึ้นในหมู่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดเก็บภาษีอากรก็จะทำให้ประชาชนมีทัศนคติในทางลบต่อการจัดเก็บภาษีและพยายามหลีกเลี่ยงภาษีมากขึ้น

12. ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร

ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากร หมายถึง การจัดเก็บภาษีอากรให้เต็มเม็ดเต็มหน่วยไม่รั่วไหล โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดด้วย เพราะค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีอากรเปรียบเสมือนเป็นการใช้ปัจจัยการผลิตหรือทรัพยากรอย่างหนึ่ง ซึ่งถ้าใช้จ่ายมากเกินไปก็อาจได้รับประโยชน์น้อยกว่าเมื่อเทียบกับกรณีที่น่าไปใช้ประโยชน์ด้านอื่น ในขณะที่มีเครื่องชี้ที่พอจะเป็นที่ยอมรับกันและนิยมใช้วัดหรือกำหนดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีอากรนั้นมี 3 วิธี คือ (พนมกร ทินกร ณ อยุธยา, 2534 : 165-167)

12.1 วัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ (Cost of collection) อุดม สมิธ ถือหลักว่าการจัดเก็บภาษีที่ดีควรถือหลักประหยัด โดยค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บควรจะต่ำ ไม่ใช่เก็บภาษีได้มากแต่ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีก็มีมากด้วย การวัดประสิทธิภาพของการบริหารภาษีอากรตามวิธีนี้มีแนวปฏิบัติโดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บกับจำนวนภาษีที่เก็บได้ ถ้าอัตราส่วนของค่าใช้จ่ายต่อภาษีที่เก็บได้ต่ำก็แสดงว่าการเก็บภาษีนั้นมีประสิทธิภาพสูง

12.2 วัดจากรายได้ที่เก็บได้จริงกับรายได้ที่ควรจะได้ (Actual yield vs potential yields) ตามวิธีนี้จะต้องคำนวณว่าในการเก็บภาษีอากรแต่ละประเภท ถ้าจะเก็บให้ได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยควรได้รายได้เท่าไร แล้วเปรียบเทียบกับรายได้ที่จัดเก็บได้จริงของภาษีประเภทนั้น ๆ

กับรายได้ที่ควรจะได้ก็จะทำให้รู้ว่าการบริหารการจัดเก็บภาษีนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

12.3 วัดค่าใช้จ่ายของผู้เสียภาษีอากรในการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance cost) ตามวิธีนี้จะถือหลักว่าภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสูง ควรเป็นภาษีที่ผู้เสียภาษีเสียค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามกฎหมายต่ำ กล่าวคือ ภาษีที่มีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีที่ง่ายมีข้อความแจ่มชัดและสะดวกแก่ผู้เสียภาษีอากรที่จะปฏิบัติตาม

13. ภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง

มีด้วยกัน 3 ประเภท คือ

13.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนเหนือสิ่งปลูกสร้างนั้น

หลักการสำคัญในการพิจารณาว่าทรัพย์สินใด อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินหรือไม่ มีหลักในการพิจารณาคือต้องมีทรัพย์สินได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น และต้องไม่เข้าบทยกเว้นตามพระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นภาษีที่เรียกเก็บจากฐานทรัพย์สิน คือ เก็บจากเจ้าของโรงเรือนและที่ดินที่เจ้าของมิได้อาศัยเอง แต่ได้ประโยชน์จากโรงเรือนและที่ดินนั้น ส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปให้ผู้อื่นเช่าอยู่อาศัยหรือประกอบธุรกิจ ดังนั้นภาษีโรงเรือนและที่ดินมักจะเกี่ยวข้องกับธุรกิจเสมอการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมุ่งให้เป็นรายได้ของท้องถิ่น

13.2 ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

มีอยู่ 2 ประเภทดังนี้

13.2.1 คือ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ โรงเรือน ได้แก่ บ้าน ตึกแถว อาคาร ร้านค้า สำนักงาน บริษัท ธนาคาร โรงแรมโรงพยาบาล โรงเรียน แฟลตหรืออพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม หอพัก สนามมวย คลังสินค้า ฯลฯ สิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หมายถึง สิ่งก่อสร้างทุกชนิด ตัวอย่างเช่น ท่าเรือ สะพาน อ่างเก็บน้ำ เจดีย์ อนุสาวรีย์ ถังเก็บน้ำมันขนาด 100,000 ลิตร ก่อสร้างติดที่ดินเป็นการถาวรใช้เก็บสินค้าน้ำมัน

13.2.2 คือ ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้าง โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งที่ดินต่อเนื่องกันด้วย ที่ดินที่ใช้ปลูกสร้างโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ตัวอย่างเช่น ก. ปลูกบ้านขึ้น

หลังหนึ่งบนที่ดินของ ก. ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษี ก็คือ บ้านและที่ดินที่ใช้ปลูกบ้านที่ดิน ต่อเนื่อง

13.3 ทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษี มีดังต่อไปนี้

13.3.1 พระราชวังอันเป็นทรัพย์สินฝ่ายพระมหากษัตริย์ ถ้าเป็นทรัพย์สิน ส่วนพระองค์แล้วได้รับยกเว้นภาษี

13.3.2 ทรัพย์สินของรัฐซึ่งใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะที่ใช้ในกิจการ ของการรถไฟโดยตรง และของการรถไฟแห่งประเทศไทย เช่น อาคารที่ตั้งทำการของ กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ สะพานสาธารณะ ท่าเรือสาธารณะ ศาลาทำนน้ำสาธารณะ

13.3.3 ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะและ โรงเรียนสาธารณะซึ่ง ประกอบการอันมิใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคล และใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลและใน การศึกษา เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงเรียนรัฐบาล วิทยาลัย มหาวิทยาลัย เป็นต้น

13.3.4 ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนกิจอย่างเดียวหรือ เป็นที่อยู่ของสงฆ์ เช่น วัด โบสถ์ วิหาร ศาลาการเปรียญ ศาลาสวดอภิธรรม กุฏิพระ สุเหร่า โบสถ์คริสต์ เป็นต้น กรณีวัดมีที่ดินแล้วปลูกตึกแถวหรืออาคารให้เช่า หรือผู้รับเหมาปลูก ตึกแถวหรืออาคารแล้ว เรียกเก็บเงินกินเปล่าจากผู้เช่า โดยให้ผู้เช่าทำสัญญาเช่าจากทางวัด ทาง วัดได้ค่าเช่าเป็นรายเดือน ค่าเช่าที่ทางวัดได้รับนี้ แม้จะนำไปบำรุงทางวัดก็ไม่เป็นเหตุทำให้วัด ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษี โรงเรือนและที่ดิน เพราะกรณีไม่ได้ใช้ตึกแถวหรืออาคารและ ที่ดินในการประกอบศาสนกิจโดยเฉพาะหรือใช้เป็นที่อยู่อาศัยของสงฆ์

13.3.5 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปีและเจ้าของ มิได้อยู่เองหรือให้ผู้อื่นอยู่นอกจากคนเฝ้าในที่นี้หมายถึงคนที่เฝ้าจริง ๆ มิใช่อาศัยอยู่เอง

13.3.6 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าอาศัยอยู่ เองโดยมิได้ใช้เป็นที่เก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหา รายได้

13.3.7 โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เองหรือให้ผู้แทน อยู่เฝ้ารักษาและซึ่งมิได้ใช้เป็นที่ไว้สินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมใด ๆ

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและ ที่ดินฉะนั้นถ้าใครเป็นเจ้าของที่ดินแล้วปลูกตึกให้เช่าก็มีหน้าที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน มิใช่ผู้เช่าแม้จะทำสัญญาให้ผู้เช่าเป็นผู้เสีย แต่ถ้าผู้เช่าไม่นำภาษีไปเสีย เจ้าของก็ต้องรับผิดชอบ เป็นผู้เสียแล้วจึงไปไล่เบี้ยเอาจากผู้เช่าตามสัญญา แต่ถ้ามีคนอื่นมาเช่าที่ดินปลูกตึกแถวให้เช่า

กรณีนี้เจ้าของไม่ต้องเสียภาษี ผู้ต้องเสียภาษี คือ ผู้เช่าที่ดินปลูกตึกแถวให้เช่า โดยผู้เช่าต้องเสียภาษีทั้งส่วนที่เป็นตัวตึกแถวและที่ดินที่ตึกแถวนั้นปลูกอยู่ หรือถ้ามิใช่การให้เช่า หากแต่เป็นการอนุญาตให้ปลูกโดยไม่คิดค่าตอบแทน ผู้เป็นเจ้าของโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างที่ปลูกอยู่ในที่ดินนั้น ก็มีหน้าที่ต้องเสียภาษี โรงเรียนและที่ดินแต่ผู้เดียวทั้งสิ้น

ฐานภาษี คือ การจัดเก็บภาษีพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องประเมินหาค่ารายปีของทรัพย์สินที่เสียภาษีโดยประเมินจากจำนวนเงินที่ทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ และหากทรัพย์สินให้เช่าให้ถือว่าค่าเช่าคือค่ารายปี แต่ถ้ามีเหตุอันสมควรที่ทำให้เห็นว่าค่าเช่านั้นมิใช่จำนวนเงินอันสมควรให้เช่าได้ หรือกรณีหาค่าเช่าไม่ได้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีได้ โดยคำนึงถึงลักษณะของทรัพย์สิน ขนาด พื้นที่ ทำเลที่ตั้งและบริการสาธารณะที่ทรัพย์สินนั้นได้รับประโยชน์ตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด เมื่อหาค่ารายปีได้แล้วจึงนำมาคิดคำนวณภาษี

อัตราภาษี โรงเรียนและที่ดินนั้นต้องเสียในอัตราร้อยละ 12.50 ของค่ารายปี ค่ารายปี คือค่าเช่าที่ซึ่งได้รับมาจากผู้เช่า เช่นถ้ามีบ้านให้คนอื่นเช่าได้ค่าเช่ารวมแล้วปีละ 10,000 บาท ก็ต้องเสียภาษีปีละ 1,250 บาท แต่ถ้าค่าเช่าดังกล่าวมิใช่จำนวนเงินอันสมควรจะให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจแก้หรือคำนวณค่ารายปีเสียใหม่ได้ ทั้งนี้ แม้จะเป็นค่าเช่าที่เก็บได้จริงก็ตาม ในกรณีที่เจ้าของไม่ได้ให้ผู้อื่นเช่า แต่ใช้ประกอบธุรกิจการค้าก็ต้องใช้ค่ารายปี สมมุติ คือต้องสมมุติว่าถ้าโรงเรียนและที่ดินนั้นให้เช่าจะได้ค่าเช่าปีละเท่าใด ค่ารายปีของปีที่ล่วงมาแล้วนั้น ให้ใช้เป็นหลักสำหรับการคำนวณค่าภาษีซึ่งจะต้องเสียในปีต่อมา แต่มิใช่ให้ถือเอาภาษีของปีที่ล่วงมาแล้วเป็นภาษีของปีต่อมา

การลดค่ารายปี ค่ารายปีอาจลดลงได้ในกรณีดังต่อไปนี้

กรณีที่หนึ่ง ถ้าโรงเรียนใดติดตั้งส่วนที่สำคัญมีลักษณะเป็นเครื่องจักรกลไก เครื่องกระทำ หรือเครื่องกำเนิดสินค้า เพื่อใช้ดำเนินการอุตสาหกรรมบางอย่าง เช่น โรงสี โรงเลื่อย หรือโรงงานอุตสาหกรรมให้ลดค่ารายปีลงเหลือ 1 ใน 3 เช่น ถ้าโรงเลื่อยมีเครื่องจักรติดตั้งอยู่ มีค่ารายปีปีละ 30,000 บาท ก็ลดค่ารายปี 2 ใน 3 คือ 20,000 บาท เหลือ 10,000 บาท คงเสียภาษีร้อยละ 12.50 ของเงิน 10,000 บาท มิใช่เต็มทั้ง 30,000 บาท

กรณีที่สอง ในกรณีที่ทรัพย์สินถูกรื้อถอน หรือทำลายระหว่างปี หรือทรัพย์สินทำขึ้นระหว่างปี ให้ประเมินค่ารายปีทรัพย์สินเฉพาะส่วนที่ใช้ประโยชน์ได้จากทรัพย์สินเท่านั้น

วิธีการเสียภาษี โรงเรียนและที่ดินนั้นต้องเสียภาษีปีละครั้ง โดยเสียที่สำนักงานของหน่วยองค์กรปกครองท้องถิ่น ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ โดยกำหนดให้ยื่นแบบแสดงรายการ

เพื่อชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน (ภ.ร.ด. 2) ภายในสิ้นเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี โดยกรอกรายการต่าง ๆ ลงในแบบพิมพ์แล้วแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการประเมินค่ารายปีและคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งให้พนักงานเก็บภาษี ดำเนินการแจ้งการประเมินค่าภาษี และจะต้องชำระค่าภาษีภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน หากไม่ชำระภาษีภายในกำหนดเวลาจะต้องเสียเงินเพิ่มอีก ดังนี้

ถ้าชำระไม่เกินหนึ่งเดือนนับแต่วันพ้นกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 2.50 ของค่าภาษี

ถ้าชำระเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษี ถ้าชำระเกิน 2 เดือนแต่ไม่เกิน 3 เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 7.50 ของค่าภาษี

ถ้าชำระเกิน 3 เดือนแต่ไม่เกิน 4 เดือน ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10.00 ของค่าภาษี

ถ้ามิได้มีการชำระค่าภาษีและเงินเพิ่มภายใน 4 เดือน ให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึด อาศัย หรือขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ซึ่งค้างชำระค่าภาษี เพื่อนำเงินมาเสียค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย โดยมีต้องขอให้ศาลสั่งหรือออกหมายยึด ทั้งนี้ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด

การอุทธรณ์ในกรณี que เห็นว่าไม่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินแต่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินให้เสียภาษี หรือเห็นว่าจำนวนภาษีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินเรียกเก็บนั้นไม่ถูกต้อง เช่น สูงเกินกว่าความเป็นจริง ก็มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินนั้น ได้ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งการประเมินซึ่งผู้มีอำนาจวินิจฉัยคำอุทธรณ์ คือ คณะกรรมการพิจารณาคำร้องของให้พิจารณาการประเมินใหม่และผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาด คือ คณะเทศมนตรี เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดคำอุทธรณ์แล้วผู้รับประเมิน ไม่พอใจคำวินิจฉัยชี้ขาดนั้น ก็ยังมีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาล หรือฟ้องร้องต่อศาลได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รับแจ้งคำวินิจฉัยนั้น

13.2 ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นภาษีเรียกเก็บจากฐานทรัพย์สินอย่างหนึ่งโดยจัดเก็บจากเจ้าของที่ดินไม่ว่าที่ดินนั้นจะทำประโยชน์หรือไม่ก็ตาม ประชาชนทุกคนที่เป็นเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เว้นแต่มีที่ดินเพียงจำนวนเล็กน้อยเพื่ออยู่อาศัยหรือเพื่อทำกินตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะได้รับการ ยกเว้น ไม่ต้องเสียภาษี คนทั่วไปมักรู้จักภาษีบำรุงท้องที่ว่าเป็นภาษีที่ดินเพราะเห็นว่าเก็บภาษีจากที่ดิน ซึ่งนับเป็นความเข้าใจผิดอย่างหนึ่ง

ที่ดิน หมายความว่า พื้นที่ดิน และให้หมายความรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือ
ที่มีน้ำค้ำ

เจ้าของที่ดิน หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคล
ธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองอยู่ในที่ดินไม่เป็นกรรมสิทธิ์
ของเอกชนเดิมมีการจัดเก็บอากรค่านาภาษีค่าที่ไร้อ้อย และอากรส่วนใหญ่ ต่อมาได้มีการ
ประกาศใช้ประมวลรัษฎากรซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2482 มีผลยกเลิกการ
จัดเก็บเงินดังกล่าวและจัดเก็บ “เงินช่วยบำรุงท้องที่” แทน และได้เปลี่ยนเป็น “ภาษีบำรุงท้องที่”
ใน ปี 2495 แต่ยังคงเป็นการจัดเก็บตามประมวลรัษฎากรอยู่กระทั่งได้มีการประกาศใช้
พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2508
เป็นต้นมา

สำหรับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่แต่เดิมกรมสรรพากรเป็นผู้จัดเก็บต่อเมื่อ
ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 และพระราชบัญญัติรายได้
สุขาภิบาล พ.ศ. 2498 จึงได้โอนมาให้เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด
เป็นผู้จัดเก็บแทนกระทั่งเมื่อ พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 มีผลใช้บังคับจึงได้
กำหนดให้เป็นภาษีประเภทที่ท้องถิ่นจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเองมาจนถึงปัจจุบัน

13.2.1 ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ คือ ที่ดิน ทั้งนี้ไม่ว่าที่นั้นจะเป็น
ที่ดินโฉนด น.ส. 3 น.ส.3 ก โยได้สวน หรือ ส.ค. 1 และไม่ว่าที่ดินนั้นจะเป็นที่ว่างเปล่าหรือมี
โรงเรียนสิ่งปลูกสร้าง หรือใช้ในการเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ ประกอบกิจกรรมโดยให้คนอื่นเช่า
หรือทำเองก็ตาม ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

- 1) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งพระราชวังอันเป็นส่วนสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 2) ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการ
ของรัฐหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์ เช่น สนามหลวง ถนนหลวง ที่ดินที่ใช้ตั้ง
กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ
- 3) ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่น
หรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์ เช่น ที่ดินที่ใช้เป็นที่ตั้งของสำนักงานเทศบาล หรือ
สถานับเพลิงของเทศบาล แต่ถ้าเทศบาลให้เอกชนเช่าที่ดินของเทศบาล ก็ไม่อยู่ในข่ายได้รับ
ยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่

4) ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาล การศึกษา หรือการกุศลสาธารณะ เช่นที่ดินที่ใช้ตั้งโรงพยาบาลของรัฐ หรือใช้เป็น โรงเรียนรัฐบาล เป็นต้น ทั้งนี้ แม้ที่ดินนั้นจะเป็นที่ดินของเอกชนก็ตาม

5) ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัด ไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่งหรือไม่ หรือที่ศาลเจ้า โดยมิได้หาผลประโยชน์ เช่น ที่ดินซึ่งใช้เป็นที่ตั้งวัด สุเหร่า โบสถ์คริสต์ เป็นต้น แต่ถ้าที่ดินนั้นมีการใช้หาผลประโยชน์ เช่น เป็นที่จอดรถ โดยเก็บค่าจอด หรือให้ผู้รับเหมาก่อสร้างตึกแถว ขึ้นบนที่ดินนั้นแล้วทางวัดเรียกเก็บค่าเช่าจากผู้เช่าที่ดินนี้ยอม ไม่อยู่ในข่ายได้รับยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่

6) ที่ดินที่ใช้เป็นสุสานและฌาปนสถานสาธารณะ โดยมิได้รับประโยชน์ตอบแทน กรณีสุสานที่ญาติของคนตายต้องเสียเงินเป็นค่าที่ดินฝังศพสุสาน จึงไม่อยู่ในข่ายได้รับยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่

7) ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐหรือที่ใช้เป็นสนามบินของรัฐ

8) ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับ โรงเรือนที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่แล้ว

9) ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการจัดใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ โดยเจ้าของที่ดินมิได้ใช้หรือหาผลประโยชน์ในที่ดินเฉพาะส่วนนั้น

10) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติ หรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง

11) ที่ดินที่เป็นที่ตั้งที่ทำการของสถานทูตหรือสถานกงสุล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักฉ้อยที่ฉ้อยปฏิบัติต่อกัน

12) ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ฐานภาษี คือ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่จะต้องมีการประเมิน “ราคาปานกลางที่ดิน” ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการคิราคาปานกลางที่ดิน โดยจะต้องคิราคาปานกลางของที่ดินในรอบระยะเวลา 4 ปี สำหรับการคิราคาปานกลางให้นำราคาที่ดินซึ่งซื้อขายกัน โดยสุจริตครั้งสุดท้าย ไม่น้อยกว่า 3 ราย ในระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี มาคำนวณแล้วเฉลี่ยเป็นราคาปานกลาง

อัตราภาษี คือ เมื่อทราบราคาปานกลางแล้วก็นำไปคิดภาษี อัตราภาษีกำหนดเป็นบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่ท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตราตามราคาปานกลางของ

ที่ดิน โดยอัตรา ที่ 1-33 เป็นอัตรากำหนดของราคาปานกลางที่ไม่เกินไร่ละ 30,000 บาท ซึ่งจะเสียภาษีประมาณไร่ละ 70 บาท และอัตราที่ 34 เป็นอัตรากำหนดของราคาปานกลางที่เกินไร่ละ 30,000 บาท ให้เสียภาษี 25 บาท ต่อทุก ๆ 10,000 บาท ของราคาปานกลาง อัตราภาษีทั้ง 34 อัตราหากเป็นที่ดินที่ใช้ประกอบการกสิกรรมเฉพาะประเภทไม้ล้มลุกให้เสียกึ่งอัตรา แต่ถ้าเจ้าของที่ดินประกอบการกสิกรรมประเภทไม้ล้มลุกนั้นด้วยตนเองให้เสียภาษีอย่างสูงไม่เกินไร่ละ 5 บาท สำหรับที่ดินที่ทิ้งไว้ว่างเปล่าหรือไม่ได้ทำประโยชน์ตามควรแต่สภาพให้เสียภาษีเพิ่มขึ้นอีก 1 เท่า

13.2.2 การลดหย่อนภาษี คือ ในกรณีที่บุคคลธรรมดาซึ่งเจ้าของที่ดินแปลงเดียวหรือหลายแปลงที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน ได้ใช้ที่ดินเป็นที่อยู่อาศัยของตน เป็นที่เลี้ยงสัตว์ของตน หรือประกอบกิจการของตน มีสิทธิได้รับลดหย่อนไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ตามเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1) ถ้าเป็นที่ดินนอกเขตเทศบาลหรือนอกเขตสุขาภิบาลได้รับลดหย่อน 3-5 ไร่

2) ถ้าเป็นที่ดินในเขตเทศบาลตำบลหรือในเขตสุขาภิบาล ลดหย่อนได้ 200 ตารางวา ถึง 1 ไร่

3) ในเขตเมืองพัทยา เขตเทศบาลเมืองหรือเขตเทศบาลนคร ลดหย่อนได้ 50-100 ตารางวา

4) ถ้าเป็นที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1) ในท้องที่มีชุมชนหนาแน่นมากได้รับลดหย่อนได้ 50-100 ตารางวา

4.2) ในท้องที่มีชุมชนหนาแน่นปานกลาง ลดหย่อนได้ 100 ตารางวา - 1 ไร่

4.3) ในท้องที่ชนบท ลดหย่อนได้ 3-5 ไร่

ท้องที่ใดจะเป็นท้องที่มีชุมชนหนาแน่นมาก หนาแน่นปานกลางหรือชนบทย่อมเป็นไปตามกฎกระทรวงซึ่งออกโดยรัฐมนตรีว่ากระทรวงการคลังและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ คือเจ้าของที่ดิน คำว่าเจ้าของที่ดิน หมายความว่าบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน แม้จะเป็นการ

ครอบครองที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน เช่น ที่ดินป่าชายเลน ก็ถือว่าผู้ครอบครองเป็นเจ้าของที่ดินมีหน้าที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ถ้าที่ดินนั้นมีเจ้าของร่วมกันหลายคน เจ้าของร่วมกันนั้นจะต้องร่วมกันรับผิดชอบเสียภาษี หากมีการโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองที่ดินไปให้บุคคลอื่น โดยก่อนโอนผู้โอนยังคงชำระภาษีบำรุงท้องที่ที่อยู่ผู้รับโอนจะต้องรับผิดชอบในส่วนที่ค้างไม่เกิน 5 ปี รวมทั้งปีสุดท้ายที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของที่ดินด้วย ส่วนภาษีที่ค้างชำระเกิน 5 ปี คงอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของที่ดินเดิม

ขั้นตอนการจัดเก็บภาษี เริ่มตั้งแต่เจ้าของที่ดิน ต้องยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลาง และให้ใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปี หากเป็นที่ดินนอกเขตเทศบาล ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจให้เจ้าพนักงานสำรวจยื่นแบบแสดงรายการที่ดินแทนเจ้าของที่ดินก็ได้ และเจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งการประเมินภายในเดือนมีนาคม และการประเมินนี้ให้ใช้สำหรับปีต่อไปจนครบ 4 ปี และเจ้าของที่ดินก็ต้องชำระภาษีภายในเดือนมีนาคม และการประเมินนี้ให้ใช้สำหรับปีต่อไปจนครบ 4 ปี และเจ้าของที่ดินก็ต้องชำระภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี

การอุทธรณ์ ในกรณี que เห็นว่าราคาปานกลางที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางนั้นสูงเกินควรหรือเจ้าพนักงานประเมินเรียกเก็บภาษีไม่ถูกต้อง หรือไม่อยู่ในข่ายต้องเสียภาษี มีสิทธิอุทธรณ์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดได้ ภายใน 30 วันนับแต่วันประกาศราคาปานกลางหรือวันได้รับแจ้งการประเมินแล้วแต่กรณี เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำวินิจฉัยอย่างไรแล้ว หากไม่พอใจก็มีสิทธิอุทธรณ์ต่อศาลหรือฟ้องศาลได้ภายใน 30 วันนับแต่วันได้รับแจ้งคำวินิจฉัย ศาลในที่นี้หมายถึง ศาลภาษีอากร

13.3 ภาษีป้าย

เริ่มมีการบัญญัติไว้เป็นครั้งแรกในพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2496 โดยให้เพิ่มภาษีป้ายเป็นลักษณะ 2 หมวด 5 ของประมวลรัษฎากร ในครั้งแรกให้กรมสรรพากรเป็นผู้จัดเก็บต่อเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติรายได้เทศบาล พ.ศ. 2497 และพระราชบัญญัติรายได้สุขาภิบาล พ.ศ. 2498 จึงได้โอนมาให้ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเป็นรายได้ของตนเอง และต่อมาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510 โดยเลิกบทบัญญัติ ว่าด้วยภาษีป้ายในประมวลรัษฎากร และยังใช้บังคับมากระทั่งปัจจุบัน

การจัดเก็บภาษีป้าย ภาษีป้าย เป็นภาษีที่ท้องถิ่นมีอำนาจจัดเก็บเป็นรายได้ของตนเอง และผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตาม

พระราชบัญญัติภาษีป้าย จัดเก็บจากป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบ การค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ ไม่ว่าจะได้แสดง หรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นใด

ขั้นตอนในการจัดเก็บภาษีป้าย คือ เริ่มจากเจ้าของป้ายมีหน้าที่ต้องยื่นแบบ แสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้ายกับท้องถิ่นที่ป้ายนั้นติดตั้งหรือแสดงอยู่ เว้นแต่ป้ายที่ติดตั้งหรือ แสดงไว้ที่ยานพาหนะ ให้ยื่นต่อท้องถิ่น ซึ่งการจดทะเบียนยานพาหนะได้กระทำขึ้นในเขต ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี และพนักงานเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งการประเมินให้เจ้าของหรือผู้ ครอบครองป้ายทราบ และผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายมีหน้าที่ต้องนำเงินไปชำระภายใน 15 วัน หากผู้มีหน้าที่เสียภาษีเห็นว่า การประเมินไม่ถูกต้อง มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินต่อผู้บริหาร ท้องถิ่นหรือผู้ที่ผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายภายใน 30 วัน เมื่อ ได้วินิจฉัยอุทธรณ์แล้วผู้อุทธรณ์ ยังมีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยอุทธรณ์ของผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย โดยฟ้อง ต่อศาลภายใน 30 วันก็ได้

ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเอง อันประกอบด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุง ท้องที่ และภาษีป้าย ซึ่งเทศบาลเรียกเก็บจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในลักษณะของการ บังคับโดยไม่มีพันธะที่จะต้องตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีโดยตรง วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษีกี คือเพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และเพื่อเป้าหมายการพัฒนา ท้องถิ่นให้เจริญรุดหน้ารายได้จากการจัดเก็บภาษีนับเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้น ท้องถิ่นใดจะมีรายได้มากน้อยก็ขึ้นอยู่กับบริการของเจ้าหน้าที่ การบริหารการจัดเก็บภาษี รวมทั้งทัศนคติและความพึงพอใจของผู้มีหน้าที่เสียภาษีต่อเจ้าหน้าที่และท้องถิ่นนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความเข้าใจของนักวิชาการเกี่ยวกับความหมายของการปกครองท้องถิ่นมีความ แตกต่างกันมากมาย ดังต่อไปนี้

คำรณ ลัทธพิพัฒน์ (2541 : 30) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า เป็น การบริหารตนเองโดยประชาชนในหน่วยชุมชนหรือหน่วยการบริหารหรืออาจเรียกได้ว่า เป็นหน่วยรัฐบาลท้องถิ่น

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2541 : 13) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นหลักการสำคัญประการหนึ่ง ในการจัดระเบียบบริหารการปกครองของประเทศในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งหมายถึง การกระจายอำนาจที่รัฐบาลของประเทศต้องจัดให้มี โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นสถาบันการเมืองระดับพื้นฐานได้ทำการฝึกฝนให้พลเมืองได้มีความรู้ ความเข้าใจในกลไกและกระบวนการทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

พรชัย เทพปัญญา (2543 : 1) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า อำนาจหน้าที่ (Authority) ที่จะกำหนด (Determine) และการบริหารจัดการ (Execute) ภายในเขตพื้นที่ที่กำหนดและขนาดของพื้นที่ที่ตัวนี้อยู่ภายในประเทศและมีขนาดเล็กกว่าประเทศ มีความหมายอีกประการหนึ่งว่า The New Columbia Encyclopedic การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริหารงานทางการเมือง (Political Administration) ของหน่วยย่อย (Subdivision) ทางพื้นที่และประชากรของประเทศ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

นฤต ฝอยทอง (2551 : 12) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่น ในการบริหาร ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และอาณาเขตของตน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจบริหารร่วมกัน และเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของคนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ยุทธพร จีระออน (2552 : 9) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่มีอยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยวและอยู่ต่ำกว่าระดับมณฑลรัฐที่เป็นรัฐรวม เจ้าหน้าที่ของหน่วย การปกครองดังกล่าว มีความรับผิดชอบขั้นต้นต่อท้องถิ่นตนและได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญๆ ได้ โดยไม่ต้องของความเห็นชอบจากรัฐบาลกลางหรือมณฑลรัฐดังนั้น จึงอาจกล่าวในแง่ของประชาธิปไตยว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครอง ของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

รอบสัน (Robson. 1987 : 36 ; อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2541 : 30) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปกครองส่วนหนึ่งของประเทศที่มีอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้อง

ไม่มากจนกระทบกระเทือนถึงอำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Logal Right) แต่ มีองค์กรที่จำเป็น (Necessary organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มอนตาญ (Montago. 1976 : 57 ; อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2541 : 30) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปกครอง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มี การเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมมีความรับผิดชอบ ซึ่งปลอดจากการควบคุมการบริหารส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคแต่ ทั้งนี้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้อำนาจสูงสุดของรัฐอยู่ มิได้เป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

วิท (Wit. 1985 : 78 ; อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2541 : 30) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการบริหารที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจบริหารร่วมกันและรับผิดชอบทั้งหมด ถ้าอำนาจบริหารมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วการบริหารท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเองอันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลในส่วนกลาง โดยให้องค์การอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตพื้นที่ของตน

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1970 : 89 ; อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2541 : 31) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นองค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจในการบริหารตนเอง มีการบริหารงานคลังเป็นของตนเอง และสภาท้องถิ่นมีสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งมาจากประชาชน

สรุป การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่มีอยู่ภายใต้หน่วยการปกครองระดับประเทศ โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวต้องมีความรับผิดชอบต่อขั้นต้นต่อท้องถิ่นตนและได้รับการรับรองให้มีอำนาจหน้าที่ที่จะใช้ดุลยพินิจในเรื่องสำคัญๆ ได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากรัฐบาลกลาง ซึ่งการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครอง ของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง

2. ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

2.1 ลักษณะองค์กรหรือการบริหาร

ลิขิต วีรเวทิน (2533 : 32) ได้อธิบายถึงลักษณะองค์กรหรือการบริหารตนเองของท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างชัดเจน 4 ประการ ดังนี้

2.1.1 มีความเป็นอิสระอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลในส่วนกลางน้อยมาก พนักงานท้องถิ่นย่อมอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นเองพร้อมทั้งได้รับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นด้วย

2.1.2 องค์การบริหารตนเองของท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลเป็นเอกเทศตั้งขึ้นโดยกฎหมายแยกจากส่วนกลางมีขอบเขตการบริหารงานที่แน่นอนและมีคณะผู้บริหารที่เลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น

2.1.3 มีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บบัญชีและการหารายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดรวมไปถึงการจัดทำงบประมาณเอง

2.1.4 มีอำนาจอิสระในการวางนโยบายและมีการบริหารงานของตนเองไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลางก่อน ถ้าหากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีแต่เพียงอำนาจหน้าที่ ในการเสนอขอแนะนำหรือให้คำปรึกษาโดยไม่มีอำนาจในการปฏิบัติด้วยแล้ว ก็ไม่ถือว่าเป็นการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2.2 ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546 : 6 – 10) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้

2.2.1 การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองของชุมชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรัฐหรือประเทศ ชุมชน หรือ Community หมายถึง ผู้คนที่อยู่รวมกัน ตั้งบ้านเรือนเป็นหลักแหล่งอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยทั่วไปสมาชิกของชุมชนมักมีความเกี่ยวพันกันทางใดทางหนึ่ง หรือ หลาย ๆ ทาง เช่น มีเชื้อสายเผ่าพันธุ์เดียวกัน พูดภาษาเดียวกัน มีวัฒนธรรมประเพณีเดียวกัน สมาชิกของชุมชนท้องถิ่นแต่ละแห่งมักมีความรู้สึกผูกพันเป็นพวกพ้องเดียวกัน และมีแบบแผนการดำเนินชีวิตที่สอดคล้องกัน

2.2.2 ชุมชนท้องถิ่นจะต้องมีอัตตาณัติ (Autonomy) หรืออำนาจอิสระในการปกครองตนเอง เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองได้อย่างอิสระตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ชุมชนท้องถิ่นจำเป็นที่จะต้องมีอัตตาณัติ หรืออำนาจอิสระอย่างพอเพียงในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น ซึ่งหมายถึง ชุมชนท้องถิ่นสามารถตัดสินใจด้วย

ตนเองได้อย่างเป็นอิสระในกิจการที่อยู่ในอำนาจของท้องถิ่น สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นสมดังเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง มีอิสระในการบริหารงานมีความคล่องตัวสามารถแก้ปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างทันท่วงที ที่สำคัญที่สุดคือสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตรงตามความประสงค์ของประชาชนในท้องถิ่น

2.2.3 ชุมชนท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) ในการปกครองตนเองสิทธิของชุมชนท้องถิ่นจะต้องได้รับการยอมรับอย่างถูกต้องตามกฎหมาย พร้อมทั้งกำหนดฐานะ สิทธิ อำนาจ ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล (Juristic Person หรือ Legal Person) การมีฐานะเป็นนิติบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นบุคคลตามกฎหมาย มีความสามารถในการถือสิทธิ มีความสามารถในการใช้สิทธิ และมีสิทธิใช้อำนาจดำเนินกิจการของท้องถิ่นตามที่กฎหมายกำหนด เช่น อำนาจในการบัญญัติกฎหมายของท้องถิ่น อำนาจในการกำหนดงบประมาณของท้องถิ่น

2.2.4 ชุมชนท้องถิ่นจะต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเอง (Necessary Organizations) เพื่อทำหน้าที่ใช้อำนาจที่รัฐบาลได้กระจายให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้แก่

- 1) หน้าที่ด้านนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาท้องถิ่น มีหน้าที่ในการออกกฎหมาย การอนุมัติงบประมาณ และควบคุมการบริหารท้องถิ่น
- 2) หน้าที่ด้านบริหาร ได้แก่ ผู้บริหารคนเดียว หรือคณะผู้บริหารมีหน้าที่ในการกำหนดแผนงานและโครงการ จัดทำงบประมาณ และดำเนินกิจการท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2.2.5 ประชาชนในท้องถิ่นจะต้องมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองของท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง

นุถุฬ ผอยทอง (2551 : 14) การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อประโยชน์โดยรวมของท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการวางนโยบายและมีการบริหารงานของตนเอง

ยุทธรพร จีระออน (2552 : 10) ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น คือ เป็นนิติบุคคลที่มีความเป็นอิสระอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลในส่วนกลางน้อยมากพนักงานท้องถิ่นย่อมอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของการบริหารงานส่วนบุคคลของท้องถิ่นเอง

พร้อมทั้งได้รับเงินเดือนจากงบประมาณขององค์การบริหารตนเองของท้องถิ่น ด้านการคลังมีความเป็นอิสระ ทั้งการจัดเก็บบัญชี การหารายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดรวมไปถึงการจัดทำงบประมาณเองมีอำนาจอิสระในการวางแผนนโยบายและมีการบริหารงานของตนเองไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลางก่อน

สรุป ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น คือ เป็นนิติบุคคลที่มีความเป็นอิสระอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลในส่วนกลาง ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับของการบริหารงานส่วนบุคคลของท้องถิ่นเอง มีอำนาจอิสระในการวางแผนนโยบายและมีการบริหารงานของทั้งงานด้านบริหารงานบุคคล งานการเงิน และการบริหารจัดการอื่นๆ เป็นของตนเอง

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 15) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

3.1 เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่ต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

3.2 เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3.3 เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

3.4 เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นการจำลองการปกครองระดับชาติ เพราะมีการแยกอำนาจของฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร

พรชัย เทพปัญญา (2543 : 5-6) รัฐบาลไม่ว่าระดับใดรวมทั้งตัวแทนที่ประจำอยู่ตามท้องถิ่นต่างๆ ย่อมก่อตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญ 3 ประการคือ

ประการที่ 1 หน้าที่ให้บริการซึ่งบุคคลหรือเอกชนไม่ใช่จัดทำให้ได้หรือไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำให้ได้ ในลักษณะเช่นนี้รัฐบาลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะจัดบริการผู้เสียภาษีให้ได้รับความคุ้มครอง ได้รับสวัสดิการและความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ประการที่ 2 หน้าที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง เนื่องจากการดำเนินชีวิตของบุคคลอาจจะเกิดความขัดแย้งกันเพราะความคิดเห็นและผลประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะมีการอภิปรายถกเถียงกันอย่างมีเหตุผลหรือมีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรงหรืออาจจะมีการตัดสินบนหรือมีการต่อสู้กัน กรณีเช่นนี้ รัฐบาลหรือหน่วยปกครองท้องถิ่นจะต้องเข้ามาแก้ไขโดยการเข้ามากำหนดกฎเกณฑ์ควบคุมการขัดแย้งเป็นผู้ประนีประนอมหรือแบ่งผลประโยชน์หรือเป็นผู้ตัดสินกรณีพิพาททั้งสองฝ่ายจะต้องเชื่อฟังและยอมรับคำตัดสินนั้น

ประการที่ 3 การแบ่งเบาภาระและการเป็นตัวแทนของแต่ละส่วนของประเทศ การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่จะแบ่งเบาภาระของส่วนกลางให้ท้องถิ่นจัดปกครองด้วยตนเอง เพื่อเป็นการฝึกหัดการปกครองด้วยตนเองสำหรับประเทศที่ยังไม่พัฒนาแต่สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วนั้น ถือว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นตัวแทนของประเทศส่วนหนึ่งในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ อย่างเช่น ชาวอเมริกันมีความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างชีวิตที่เป็นประชาธิปไตยหรือแม้แต่สาธารณรัฐประชาชนจีนและรัสเซียก็คาดหวังเช่นเดียวกัน แต่อาจจะดำเนินการแตกต่างกัน

นุกูล ผอขทอง (2551 : 16) วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร จึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและที่สำคัญที่สุดก็ถือเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย

ยุทธพร จิระออน (2552 : 11) วัตถุประสงค์การปกครองท้องถิ่น คือ การให้บริการแก่ประชาชนในลักษณะที่ประชาชนไม่สามารถจัดทำได้ด้วยตนเอง และการประสานความขัดแย้งในฐานะที่เป็นตัวกลาง รวมถึงการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

สรุป วัตถุประสงค์การปกครองท้องถิ่น คือ การให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบเป็นการการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ พร้อมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง โดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร จึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริง

4. ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น

ลิจิต ซีรเวคิน (2519 : 43) ได้กล่าวถึงประโยชน์การปกครองท้องถิ่น โดยทั่วไปสามารถสรุปได้ 2 ประการ ดังนี้

4.1 ประโยชน์ในการพัฒนาระบบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาการเมืองในชาติขึ้นได้ โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นมาตรฐานทางการเมืองและเป็นสถานที่ให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับการเมืองเบื้องต้น ตลอดจนเป็นสนามแห่งแรกของการที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองถ้าการปกครองท้องถิ่นเกิดความล้มเหลวแล้วย่อมมีผลกระทบไปถึงการพัฒนาทางการเมืองด้วย ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาการเมืองจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแน่นแฟ้นเมื่อการเมืองของประเทศเป็นแบบประชาธิปไตยการปกครองท้องถิ่นก็มีส่วนพัฒนาการเมืองระบอบประชาธิปไตยด้วยและการปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบบการเมืองซึ่งประชาชนจะได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองดังที่กล่าวมาแล้ว

4.2 ประโยชน์ในการพัฒนาสังคม การพัฒนาสังคมจะต้องทำทั้งสามด้าน คือ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่นมีส่วนช่วยพัฒนาสังคมมาก ในด้านการเมืองได้กล่าวมาแล้วส่วนด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนในท้องถิ่นต้องการอะไรก็จะทำโครงการพัฒนา ขึ้นไม่ว่าจะด้านสังคม เช่น การบริการสังคม ด้านเศรษฐกิจ การจัดตลาดในชุมชน เป็นต้น โดยคนในท้องถิ่นได้ร่วมกันเสียสละเพื่อสังคมภายใต้การชี้แนะและการให้ความช่วยเหลือจากส่วนกลางก็จะทำให้มาตรฐานของการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นนั้นดีขึ้นทั้งด้านปัจจัยสี่หรือสิ่งฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ในสังคม ด้านคุณธรรมก็จะต้องทำให้เจริญตามด้านวัตถุไปด้วย ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างอันจะเป็นปัญหาตามมาภายหลัง

ยุทธพร จีระออน (2552 : 11) ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น คือการปกครองท้องถิ่นได้ให้ประโยชน์กับประชาชนทั้งในด้านการพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรงในการปกครองตนเองสามารถ

ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงกับความต้องการและการพัฒนาด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ซึ่งหมายถึง การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในทุกๆด้านให้ดีขึ้นอย่างแท้จริง

สรุป ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรงในการปกครองตนเองสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงกับความต้องการและการพัฒนาด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง รวมทั้งการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในทุกๆด้าน

5. ประเภทของการปกครองท้องถิ่น

จากความรู้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการทางปกครองที่อยู่ภายใต้ปกครองระหว่างประเทศในประเทศที่เป็นรัฐเดี่ยวและอยู่ต่ำกว่าระดับหน่วยการปกครองระดับมลรัฐ ในประเทศที่เป็นรัฐรวม ดังได้กล่าวมาแล้ว เราสามารถแยกการปกครองท้องถิ่นตามความหมายออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งอาจจะเรียกว่าเป็นการแบ่งประเภทตามเกณฑ์ของผู้บริหารก็ได้ (สนธิ บางยี่ขัน. 2529 : 102)

5.1 การปกครองท้องถิ่นที่รัฐดำเนินการเอง (Local state government)

หมายถึง การปกครองท้องถิ่นในที่ชุมชนหรือเขตการปกครองรูปแบบหนึ่ง ซึ่งบริหารโดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือหมายถึง สถาบันการปกครองที่ราชการบริหารส่วนกลางแบ่งอำนาจให้ซึ่งตามรูปแบบการปกครองของไทยเรียกว่า การปกครองส่วนภูมิภาค การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรูปแบบนี้ ส่วนกลางจะแต่งตั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ออกไปปฏิบัติราชการตามอาณาเขตต่างๆ ของประเทศโดยมอบอำนาจการวินิจฉัยและการดำเนินการบางประการให้ด้วยการรับผิดชอบต่อส่วนกลาง หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอยู่ 4 หน่วยงาน คือ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน

5.2 การปกครองท้องถิ่นที่ประชาชนดำเนินการเอง (Local self government)

หมายถึง การปกครองท้องถิ่นในที่ชุมชน หรือเขตการปกครองรูปแบบหนึ่ง โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในหน่วยท้องถิ่นนั้น หรือหมายถึง สถาบันการปกครองที่ราชการบริหารส่วนกลางมอบหรือกระจายอำนาจให้ ซึ่งตามรูปแบบการปกครองของไทยเรียกว่าการปกครองท้องถิ่น ซึ่งหลักการที่องค์การปกครองนี้มีหน้าที่รับผิดชอบและการใช้ดุลยพินิจ โดยอิสระมีเจ้าหน้าที่และมิงงบประมาณดำเนินการต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค (สาขาของรัฐบาลกลาง) แต่อยู่ภายใต้การควบคุมการดำเนินงานจากรัฐบาลกลาง ภายใต้วิธีการตรวจสอบและความเหมาะสม การที่จะควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิดเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับ

สภาพทางการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ การปกครองท้องถิ่นประเภทนี้ถ้าเป็นของไทยในปัจจุบันได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา

ยุทธพร จีระอนันต์ (2552 : 12) กล่าวว่า ประเภทของการปกครองท้องถิ่น จะแบ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกี่ประเภทนั้นเป็นเรื่องที่จะต้องพิจารณาถึงหลักการแบ่งเป็นเกณฑ์ด้วย โดยการแบ่งประเภทการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยจะยึดหลักการประชาธิปไตย คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง

สรุป ประเภทของการปกครองท้องถิ่น จะแบ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกี่ประเภทนั้นเป็นเรื่องที่จะต้องพิจารณาถึงหลักการแบ่งเป็นเกณฑ์ด้วย โดยการแบ่งประเภทการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยจะยึดหลักการประชาธิปไตยซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีอยู่ 5 รูปแบบ คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา

6. ข้อดีและข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองมีทั้งข้อดีและข้อเสียเหมือนกับการปกครองแบบอื่นๆและอาจกล่าวถึงข้อดีและข้อเสียของการปกครองท้องถิ่นได้ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2538 : 142 - 144)

6.1 ข้อดีของการปกครองท้องถิ่น

6.1.1 เป็นการส่งเสริม และช่วยให้การบริการต่างๆของรัฐไปถึงมือประชาชนในลักษณะที่สอดคล้องกับภาวะความต้องการและความเป็นจริงในท้องถิ่น

6.1.2 เป็นการป้องกันมิให้มีการรวมอำนาจไว้ ณ ศูนย์กลางอำนาจเพียงแห่งเดียวเป็นการป้องกันมิให้เกิดระบอบการปกครองแบบเผด็จการโดยบุคคลขึ้น

6.1.3 เป็นการส่งเสริมและช่วยให้การบริหารงานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะรัฐบาลสามารถประสานความเข้าใจและความร่วมมือขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ช่วยให้การบริการประชาชนตรงกับเป้าหมายและเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

6.1.4 เป็นการปลูกฝังและส่งเสริมการฝึกอบรมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชน กล่าวคือ ช่วยให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองตนเอง เพราะประชาชน ในท้องถิ่นย่อมอยู่ในฐานะที่ใกล้ชิดกับสภาวะความเป็นอยู่ของตนเองมากที่สุดจึงสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้อย่างใกล้ชิดและมีความผูกพันต่อสิ่งที่ตนสร้างขึ้น นอกจากนี้ความไม่กว้างขวางของท้องถิ่นทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้และแก้ปัญหา

เกี่ยวกับความต้องการต่างๆของประชาชนได้ดี รวมทั้งการปกครองแบบนี้ยังช่วยเตรียมผู้นำท้องถิ่นเพื่อก้าวไปสู่การเป็นนักการเมืองในระดับชาติต่อไป

6.1.5 เป็นการส่งเสริมและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพราะมีการแบ่งและจำกัดปัญหาท้องถิ่นออกจากปัญหาระดับชาติ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานของตนได้อย่างเต็มที่ ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลกลางก็สามารถมุ่งสนใจไปที่เรื่องใหญ่ๆ ที่มีความสำคัญและมีผลประโยชน์ได้เสียต่อคนส่วนรวมทั้งประเทศได้มากขึ้น

6.1.6 ป้องกันมิให้เกิดการขัดแย้งกันระหว่างคนที่มีความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนาและภาษา เพราะต่างฝ่ายต่างได้ปกครองตนเอง สามารถสนองความต้องการของกันและกันได้ดีกว่าที่จะให้คนจากส่วนอื่นมาบริการประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้จะช่วยก่อให้เกิดความสามัคคีและความเป็นเอกภาพขึ้นในชาติ

6.2 ข้อเสียของการปกครองท้องถิ่น

6.2.1 มีความสิ้นเปลืองมากเพราะการที่มีองค์การปกครองท้องถิ่นกระจายอยู่ทั่วไปทำให้เกิดการทำงานอย่างซ้ำซ้อนกันจึงไม่ต้องด้วยหลักการประหยัดทั้งบุคลากรและงบประมาณ

6.2.2 ถ้าเป็นท้องถิ่นที่มีคนอยู่หลายเชื้อชาติ ศาสนาและภาษาต่างกันและมีระดับความคิดขัดแย้งกันอย่างรุนแรงในระหว่างชนชาติ ศาสนาและภาษาด้วยแล้ว การปกครองท้องถิ่นก็อาจเป็นสิ่งผลักดันให้มีการแบ่งแยกดินแดนออกเป็นอิสระได้ดีที่สุด

6.2.3 เกิดความไม่เสมอภาคและภาวะการฉ้อโกงไม่เท่าเทียมกัน เพราะท้องถิ่นมีทรัพยากรธรรมชาติอันช่วยให้แตกต่างกัน ทำให้ท้องถิ่นนั้นมีรายได้สูงและมีโอกาสปรับปรุง พัฒนาท้องถิ่นของตนได้มาก จึงเป็นภาระที่รัฐบาลกลางจะหาทางอุดหนุนและกระจายความเจริญให้แก่ท้องถิ่นที่มีลักษณะตรงข้ามให้ทั่วถึง

6.2.4 ทำให้เกิดการดำเนินงานที่มีต้นทุนสูงเพราะกิจการบางอย่างมีขอบเขตกว้างขวางและเกี่ยวข้องไปถึงท้องถิ่นต่างๆ ได้หลายแห่งพร้อมๆ กัน บางกรณีต้องใช้เงินทุนสูงมากจึงต้องอาศัยการวางแผนและปฏิบัติงานประสานกัน ถ้าท้องถิ่นใดกระทำไม่ได้ เช่นนั้นก็ไม้อาจทำให้ท้องถิ่นนั้นมีความเจริญก้าวหน้าได้และในกรณีที่ต้องใช้เงินทุนมากมายเกินกำลังของท้องถิ่น ก็จำเป็นต้องอาศัยเงินทุนจากภายนอกหรือจากรัฐบาล ดังนั้นการจัดบริการบางอย่างของท้องถิ่นจึงไม่อาจจะดำเนินการได้เองเพราะขาดเงินทุนและความชำนาญเพียงพอ

6.2.5 เป็นการขัดต่อการปกครองที่ดีบางอย่าง โดยเฉพาะการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีได้กำหนดให้มีการละเว้นสวัสดิการของคนส่วนใหญ่และโอกาสของความก้าวหน้าของชาติเพื่อแลกเปลี่ยนกับการปกครองท้องถิ่น ในขณะที่ประชาชนยังไม่พร้อมที่จะปกครองตนเองได้ข้อนี้นับว่าเป็นปัญหาของประเทศด้อยพัฒนาโดยทั่วไปแต่ก็เป็นที่ประจักษ์กันว่าเป็นหน้าที่ของผู้ปกครองที่ดีที่จะต้องวางแผนการดำเนินการปกครองท้องถิ่นเป็นขั้นๆ เพื่อให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองตนเองเป็นลำดับเพราะถ้าหากไม่มีการเริ่มต้นก็ยากที่จะนำไปสู่การปกครองแบบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้และมีหลักฐานว่ารัฐบาลที่ดีจะต้องสามารถปรับใช้หลักการหรืออุดมการณ์ต่างๆ ให้เข้ากับภาวะความเป็นจริงของแต่ละแห่งตามกาลสมัยหากรัฐบาลใดกระทำการ โดยมุ่งที่จะรักษาอำนาจของตนแต่เพียงอย่างเดียวโดยไม่พยายามที่จะเตรียมประชาชนของตนให้สามารถรับภาระการปกครองตนเองได้ในอนาคตแล้วก็จะเกิดปัญหาต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตยและนำไปสู่การปกครองที่มุ่งกดขี่คนส่วนใหญ่เพื่อประโยชน์ของคนกลุ่มย่อยในที่สุด

สรุป การปกครองท้องถิ่นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี คือ เป็นการส่งเสริมและช่วยให้การบริการต่างๆ ของรัฐ ไปถึงมือประชาชนในลักษณะที่สอดคล้องกับภาวะความต้องการและความเป็นจริงในท้องถิ่น ซึ่งเป็นการส่งเสริมและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน

ข้อเสีย คือ มีความสิ้นเปลืองมากเกิดการดำเนินงานอย่างซ้ำซ้อน เกิดความไม่เสมอภาคและภาวะการฉ้อโกงไม่เท่าเทียมกัน เพราะ ท้องถิ่นมีทรัพยากรธรรมชาติอันนวยให้แตกต่างกัน รวมทั้งเป็นการขัดต่อการปกครองที่ดีบางอย่างด้วย การดำเนินงานต่างๆ ทำให้มีต้นทุนสูง เพราะกิจการบางอย่างมีขอบเขตกว้างขวางและใช้งบประมาณมาก

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ประวัติและความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

นับตั้งแต่มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1.1 รูปแบบ "สภาตำบล" ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบล ที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท

1.2 รูปแบบ “องค์การบริหารส่วนตำบล” ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

และต่อมาได้ประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 617 แห่ง และให้มีการเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งแรกเมื่อวันที่ 21 พ.ค. 2538 ส่วนสภาตำบลทั้งประเทศได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งหมด และเมื่อวันที่ 19 ม.ค. 2539 กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้ง อบต. เพิ่มขึ้นอีก 2,143 แห่ง หรือการเพิ่มองค์การบริหารส่วนตำบลแบบก้าวกระโดดในปี 2541 ให้เป็น 6 พันกว่าแห่ง

พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในประเด็นต่างๆ ทั้งโครงสร้างที่มาของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอขอปรับปรุงแก้ไข พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546

และปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 เพื่อให้โครงสร้างและการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสอดคล้องกับกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ (สุปัทม์ ทองรัตน์, 2547 : 19)

2. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

(2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้ง

กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอัน

ดีของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง

มาตรา 69 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่กล่าวมานั้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นเกี่ยวกับ

การดำเนินกิจการดังกล่าว ให้กระทรวง ทบวง กรม หรือองค์กร หรือหน่วยงานของรัฐนำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย

มาตรา 69/1 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

3. โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างการบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงาน 2 ส่วน ประกอบด้วย

3.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้าน 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดที่มีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 3 ประการ คือ

3.1.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.1.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่าย ประจำปีและร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3.1.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

3.2 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง เลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และอาจแต่งตั้งรองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล จำนวนไม่เกิน 2 คน และหรือ เลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 1 คน เป็นผู้ช่วยเหลือ

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้

3.2.1 บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

3.2.2 จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความเห็นชอบ

3.2.3 รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

3.2.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552
ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน. 2553 : 26

4. สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่ดูแลงานธุรการ บริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น ภายในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ เรียกว่าพนักงานส่วนตำบล เป็นบุคลากรหลักที่ทำงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล

นอกจากนี้ภายในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีทั้งลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยในการมีลูกจ้าง โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชา นอกจากนั้นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานการบริหารส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่ง ไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

ในการจัดแบ่งส่วนราชการ ในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดขึ้นเพื่อความเหมาะสมกับการกิจ โดยได้แบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีตำแหน่งปลัด อบต. ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานอบต. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มาตรา 60/1 ได้บัญญัติให้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลรองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

4.2 ส่วนต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งขึ้น แต่อย่างน้อยต้องมี

4.2.1 ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลัง หรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ งานจัดทำงบประมาณ งานผลประโยชน์

4.2.2 ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธา หรือนายช่างโยธา

ภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลการอนุมัติเพื่อดำเนินการตาม โครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

5. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.1 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้ ดังต่อไปนี้ (มาตรา 82)

- 5.1.1 รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 5.1.2 รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 5.1.3 รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วน

ตำบล

- 5.1.4 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่จะมีกฎหมาย

กำหนดไว้

- 5.1.5 เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 5.1.6 รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- 5.1.7 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
- 5.1.8 รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล

5.2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อาจแบ่งตามแหล่งที่มาได้ 3 ประเภท คือ

5.2.1 รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมรวมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ รายได้จากทรัพย์สิน สาธารณูปโภค การพาณิชย์

5.2.2 รายได้ที่หน่วยงานอื่นจัดเก็บ จัดแบ่งให้และจัดเก็บเพิ่มเติมให้หน่วยงานอื่นจัดเก็บให้ ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนที่จัดเก็บในจังหวัดนั้น หน่วยงานอื่นจัดแบ่งให้จากทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรประทานบัตร ใบอนุญาตและอาชญาบัตรประมง ค่าภาคหลวงค่าเนียมป่าไม้ ค่าธรรมเนียม จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน ค่าภาคหลวงแร่ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ หน่วยงานอื่นจัดเก็บเพิ่มเติมให้ ได้แก่ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน ภาษีมูลค่าเพิ่ม

5.2.3 รายได้จากเงินกู้ตามมาตรา 83 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจกู้เงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติบุคคลต่างๆ ได้ เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

6. รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายจ่ายตามงบประมาณจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะคือ รายจ่ายงบกลาง และรายจ่ายตามแผนงาน (มาตรา 85)

6.1 รายจ่ายงบกลาง หมายถึง รายจ่ายที่องค์ปรกครองส่วนท้องถิ่นมีภาระผูกพันต้องจ่าย และเป็นรายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อจัดสรรให้หน่วยงานต่างๆ เบิกจ่าย ได้แก่

6.1.1 ค่าชำระเงินกู้และดอกเบี้ย

6.1.2 รายจ่ายตามข้อผูกพัน

6.1.3 เงินสำรองจ่าย

6.1.4 เงินที่งบประมาณรายจ่ายทั่วไปตั้งช่วยเหลืองบประมาณ

6.1.5 เงินช่วยค่าทำศพ

6.2 รายจ่ายตามแผนงาน หมายถึง รายจ่ายซึ่งกำหนดรายละเอียดหมวดรายจ่ายไว้ในงานหรือโครงการตามแผนงานสำหรับหน่วยงานใดโดยเฉพาะ ได้แก่

6.2.1 หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ

6.2.2 หมวดค่าจ้างชั่วคราว

6.2.3 หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ

6.2.4 หมวดค่าสาธารณูปโภค

6.2.5 หมวดเงินอุดหนุน

6.2.6 หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง

6.2.7 หมวดรายจ่ายอื่นๆ

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

1. สภาพทางภูมิศาสตร์ มีอาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลโนนสะอาด อำเภอห้วยเม็ก จังหวัด

กาฬสินธุ์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลเว่อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลบึงนาเรียง อำเภอห้วยเม็ก จังหวัด

กาฬสินธุ์

พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหินมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 22 ตารางกิโลเมตร หรือ 13,750 ไร่

2. ภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ดอนสลับกับที่ลุ่มชายเขื่อนลำปาว

3. การปกครอง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 8 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้าน โศกลำม
หมู่ที่ 2	บ้านห้วยมะทอ
หมู่ที่ 3	บ้านหนองโน
หมู่ที่ 4	บ้าน โศกกลาง
หมู่ที่ 5	บ้าน โศกกลางเหนือ
หมู่ที่ 6	บ้านโนนสมบูรณ์
หมู่ที่ 7	บ้านหนองโน
หมู่ที่ 8	บ้าน โศกอุดม

4. ประชากร ประชากรตำบลมีทั้งสิ้น 4,422 คน แยกเป็น

ชาย 2,192 คน

หญิง 2,230 คน

จำนวนครัวเรือนในตำบลหัวหิน พ.ศ. 2553 ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2553 จำนวน ครัวเรือน/หลัง 860 หลัง โดยชาวบ้านในชุมชนหัวหินทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ตารางที่ 3 จำนวนหมู่บ้าน ประชากรและประชากร ที่มีสิทธิเลือกตั้งตำบลหัวหิน

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง			จำนวน ครัวเรือน (หลัง)
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้าน โศกลำม	175	183	358	132	141	273	69
2	บ้านห้วยมะทอ	278	305	583	212	242	454	108
3	บ้านหนองโน	617	613	1,230	552	452	409	226
4	บ้าน โศกกลาง	211	214	425	162	166	328	90
5	บ้าน โศกกลาง เหนือ	404	386	790	308	305	613	155

ตารางที่ 3 (ต่อ)

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง			จำนวน ครัวเรือน (หลัง)
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	
6	บ้านโนน สมบูรณ์	136	150	286	102	114	216	59
7	บ้านหนองโน	318	341	659	238	257	495	126
8	บ้านโคกอุดม	371	379	750	282	294	576	153
รวม		2,192	2,230	4,422	1,650	1,714	3,364	986

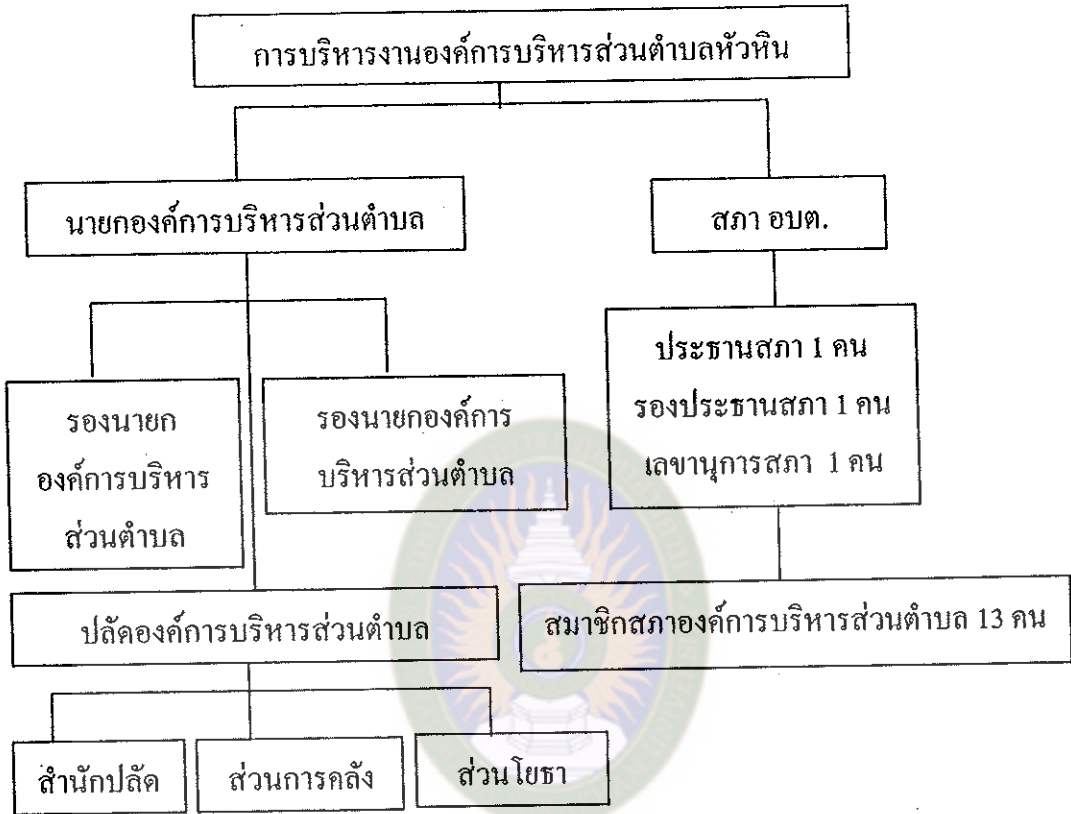
ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน. 2553 : 25

5. อาชีพของประชาชนในตำบลหัวหิน

เกษตรกรรมเป็นอาชีพหลักของประชาชนในตำบลหัวหิน คือ มันสำปะหลัง
อ้อย ข้าว ส่วนอาชีพรองคือ การทำประมง และผลิตสิ่งทอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน



อัตรากำลัง

- สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน
- พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 14 คน
- ตำแหน่งว่าง 8 ตำแหน่ง
- พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 19 คน
- พนักงานจ้างชั่วคราวตำแหน่งคนงานทั่วไป จำนวน 5 คน

แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน. 2553 : 27

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษางานวิจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึง สามารถเทียบเคียงกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

มาลินี บุญสม (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากสถานค้าปลีกน้ำมันและยาสูบ ผลการศึกษา พบว่าประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะเชิงเทรามีความแตกต่างกันในระหว่างสินค้า น้ำมันและยาสูบ กล่าวคือ การจัดเก็บจากสินค้าน้ำมันยังไม่มีประสิทธิผล จำนวนภาษีที่จัดเก็บได้ต่ำกว่าเป้าหมาย จำนวนรายได้จัดเก็บไม่ทั่วถึง ผู้มีหน้าที่เสียภาษีเกือบทุกรายไม่สมัครใจเสียภาษี ส่วนการจัดเก็บจากสินค้ายาสูบนับว่ามีประสิทธิผลจำนวนภาษีที่จัดเก็บได้เป็นไปตามเป้าหมาย ครอบคลุมผู้มีหน้าที่เสียภาษีทุกราย โดยความสมัครใจส่วนใหญ่และอุปสรรคในการจัดเก็บเกิดจาก ระบบการประสานงาน ความไม่สมัครใจในการเสียภาษีและพยายามหลบเลี่ยงภาษีน้ำมัน ตลอดจนการขาดการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจัง ดังนั้นรัฐบาลจะต้องมีมาตรการทั้งในเชิงนโยบาย ให้มีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นจากสถานค้าปลีกน้ำมันและยาสูบอย่างเป็นธรรม ปรับปรุงเพิ่มเติมกฎหมายให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากขึ้น สนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างจริงจังและแพร่หลาย รวมทั้งมาตรการในเชิงปฏิบัติการ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในด้านการจัดเก็บภาษี เพื่อเสริมสร้างความสมัครใจในการเสียภาษี ให้บริการที่ดีและปรับปรุงระบบการประสานงาน อันจะนำไปสู่การบริหารงานจัดเก็บภาษีที่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ศรันถ์ ทิพย์บำรุง (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี ส่วนผลการทดสอบผลสัมฤทธิ์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนรายได้ อาชีพ เพศ และอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ส่วนปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ คือ สถานที่ตั้งธนาคารคับแคบซึ่งอยู่บริเวณใจกลางเมือง การขยายสถานที่ทำได้ยากและมีค่าใช้จ่ายสูง รองลงมาคือระเบียบการบริการของธนาคารและมีปัญหาน้อยที่สุดคือเวลาทำการเปิดและปิดของธนาคาร

นารี นันตติกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยประสิทธิภาพของการบริหารการจัดเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษา กรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระบบการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้าม เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนัยสำคัญได้จากการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดเก็บภาษี สาเหตุที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจนั้นมาจาก 1) การปฏิบัติตัวในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้คำ แนะนำ และให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคและเป็นกันเอง 2) การมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วชัดเจน 3) การมีสถานที่ภายในสำนักงานที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีการจัดน้ำดื่ม และมีความสะอาดสวยงาม ข้อเสนอแนะมีดังนี้ คือ เิงน โบบาย 1) เเสนอผลการศึกษาให้คณะเทศมนตรีตำบลท่าข้ามเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย นำเข้าแผนพัฒนาเพื่อจัดตั้งงบประมาณในโครงการต่างๆเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารการจัดเก็บภาษี เช่น โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านจัดเก็บภาษี โครงการปรับปรุงขยายห้องเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเพื่อความสะดวกต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น โครงการปรับปรุงห้องสุขาจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาทำ ความสะอาดอาคารสำนักงานจัดซื้อคอมพิวเตอร์ เพื่อต่อเชื่อมกับระบบออนไลน์ของระบบแผนที่ภาษีงานแผนที่ภาษีกรมการปกครอง 2) ชี้แจงทำความเข้าใจเชิญชวนให้คณะเทศมนตรีให้จัดส่งเข้าโครงการสำนักงานนำอยู่ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจัดซื้อเครื่องกรองน้ำ ซึ่งสามารถให้บริการน้ำเย็นน้ำร้อนและน้ำธรรมดาที่มีการประชุม ชี้แจง ชักซ้อมความเข้าใจ และรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างการปฏิบัติงาน อย่างน้อยเดือนละครั้งปรับปรุงห้องด้านฝ่ายคลัง ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยจัดแบ่งให้เป็นสัดส่วน โดยมีป้ายบอกไว้อย่างชัดเจน ไม่สับสน รวมทั้งจัดสถานที่ภายในให้สวยงามตรวจสอบอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่มีอยู่เดิมให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องปรับอากาศจัดทำ ผู้แสดงความคิดเห็นให้สวยงามและติดตั้งในที่เห็นชัดเจน โดยจัดทำแบบสอบถามและแบบประเมินเพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นปรับปรุงห้องสุขาให้เป็นสัดส่วนระหว่างผู้ชายและผู้หญิงโดยเน้นความสะดวกเป็นสำคัญลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากซ้ำซ้อนเพื่อให้ง่ายและสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็วทันใจมากขึ้นเน้นการทำงานเป็นทีม และสามารถทำงานทดแทนกันได้ เพื่อสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ โดยไม่ต้องรอ จัดให้มีการรับบัตรคิวหมายเลขเรียงตามลำดับการให้บริการก่อนหลังอย่างยุติธรรม โดยไม่มีการแซงคิว ไม่ว่าจะเป็นผู้ใดในเชิงวิชาการศึกษาถึงประสิทธิภาพในด้านการจัดเก็บภาษี กรณีเทศบาลตำบล

ทำข้ามนั้นในการสุ่มตัวอย่างนี้เป็นเพียงบางส่วนเท่านั้น ผลการศึกษาอาจจะไม่สมบูรณ์ร้อยเปอร์เซ็นต์ ถ้าหากได้ทำครบถ้วนจะทำให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนจริงๆ มากกว่านี้

ชีวลักษณ์ นาวี (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยปัญหาในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินของสำนักงานเขตปทุมวัน ผลจากการศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของสำนักงานเขตปทุมวัน ในด้านบุคลากร ได้แก่ การขาดบุคลากรที่ชำนาญการทางด้านกฎหมาย ขาดการอบรมก่อนการปฏิบัติงาน บุคลากรบางส่วนยังไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ขาดความขยันขันแข็งในการทำงาน ขาดความสำนึกและความกระตือรือร้นในการทำงาน ในด้านงบประมาณได้แก่การรับจัดสรรงบประมาณมาน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ไม่มีงบประมาณเพียงพอในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็น ในด้านการบริหารการจัดการ ได้แก่ การที่ขั้นตอนในการวางแผนค่อนข้างยาว ทำให้ผู้ปฏิบัติมีเวลาทำงานน้อย ปัญหาในการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินของประชาชน ในส่วนของปัญหาในขั้นตอนก่อนการชำระภาษี ได้แก่ การที่ประชาชนทั่วไปจำนวนมากไม่มีความรู้ทางด้านภาษี ปัญหาในขั้นตอนการชำระภาษี ได้แก่ ข้อมูลการชำระภาษีไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้เสียภาษีต้องกรอกแบบฟอร์มซ้ำเมื่อมาขึ้นชำระภาษี ซึ่งจะเกิดความล่าช้าและผิดพลาดได้ในกรณีที่มิใช่ข้อมูลจำนวนมาก แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีให้กับประชาชน ควรดำเนินการให้ข่าวสารข้อมูลโดยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดที่สำคัญของภาษีโรงเรือนและที่ดิน ทำความเข้าใจกับประชาชนผู้เสียภาษีว่า ภาษีที่เสียไปจะย้อนกลับคืนมาที่เขาในรูปแบบใดบ้าง ลดอัตราภาษีให้สำหรับผู้ชำระภาษีที่ยื่นชำระภาษีตรงตามกำหนดเวลาและต่อเนื่อง การเพิ่มอัตราภาษีในกรณีที่มาขึ้นชำระภาษีช้ากว่ากำหนด รวมทั้งการดำเนินการทางด้านกฎหมาย

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนมีการพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความ

พึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของ เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มาชำระภาษี ในส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอใจมากขึ้นคือจัดสำนักงานให้กว้างขวาง มีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น

ยุทธพร จีระออน (2552 : 108) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภาษีต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า เพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY