บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษาดังต่อไปนี้

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความรู้ยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่

1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความสะดวกเกี่ยวกับ สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถมีความเหมาะสมและมีเพียงพอ สถานทีบริการสะอาด มีที่นั่งรอที่เพียงพอสะดวก สถานที่เข้า-ออกจัดไว้เป็นการเฉพาะ และจัดไว้เป็นระบบก่อน-หลังในการให้บริการ เป็นต้น

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

1.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการเพียงพอ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการและผู้ให้บริการควรมีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ โดยไม่ขัดต่อระเบียบของทางราชการ

1.4 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ หมายถึง ระยะเวลาในการบริการที่กำหนดชัดเจน และการดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ทางที่ดีควรมีป้ายบอกว่างานบริการใดสามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาใด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

1.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวกข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ และข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ไม่คลาดเคลื่อน มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้รับบริการทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสาร

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรือต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งและจะไม่เกิดขึ้นถ้าไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย

พิเชษฐ์ เดชอุดมศิริกูล (2542 : 28) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานที่ร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

หลุย จำปาเทศ (2533 : 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้รับเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด การแสดงออก

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

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

สุเทพ บุญค้ำ (2542 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่างๆของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

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

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

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองหรือการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง เมื่อได้รับแล้วจะสามารถแสดงออกในรูปของความชอบ ความยินดี ความพอใจ และเกิดความรู้สึกมีความสุข

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ (พิเชษฐ์ เดชอุดมศิริกูล 2542 : 30-31)

2.1 ด้านความสามารถในการจัดบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการ

2.2 ด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely)

3. ลักษณะความพึงพอใจ

3.1 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจดังนี้

3.1.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกเป็นอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะได้รับความพึงพอใจ จึงจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตในประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

3.1.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่างๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งเป็นการคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง และถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

3.1.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆลงๆตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

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

3.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้บุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ การเรียนรู้ที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในทางสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการขอผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเปลี่ยนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง และถ้าสิ่งที่ได้รับสอดคล้องกับหรือมากกว่าความคาดหวังผู้นั้นจะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าน้อยกว่าความคาดหวัง ความพอใจจะน้อยลง และความพึงพอใจนี้เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. แบบวัดความพึงพอใจ

นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจ ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การวัดจึงมีหลายลักษณะ ดังนี้

4.1 สมชาติ กิจยรรยง (2541 : 39) ได้เสนอการวัดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

4.1.1 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้โดยให้กลุ่มคนที่ต้องการวัดลงความเห็นในแบบสอบถามที่ถามถึงความพึงพอใจ โดยเลือกตอบอย่างอิสระ

4.1.2 การสัมภาษณ์ ต้องใช้ผู้ชำนาญเป็นพิเศษ สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจเป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก

4.1.3 การสังเกต เป็นวิธีสังเกตจากพฤติกรรมก่อนรอรับบริการและหลังรับบริการ โดยสังเกตท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมารับบริการ

4.2 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545 : 46) ได้แบ่งแบบวัดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

4.2.1 การแบ่งแบบวัดวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถามมี 2 ลักษณะคือ

1) แบบสำรวจแบบปรนัย เป็นแบบวัดที่เป็นคำถามและคำตอบแบบให้เลือกตอบ

2) แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตัวเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

4.2.2 การวัดตามคุณลักษณะของงาน การวัดแบบนี้มี 2 ลักษณะ ได้แก่

1) แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยรวม

2) แบบวัดเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน

โดยสรุป การวัดความพึงพอใจทำได้ในลักษณะที่เป็นข้อคำถามแบบสำรวจแบบปรนัยหรือเชิงพรรณนาหรือการวัดในรูปของความสุขในงานทั่วไป หรืองานเฉพาะด้านซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกด้านใดด้านหนึ่ง

5. หลักการให้บริการที่น่าพึงพอใจ

นักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่น่าพึงพอใจ ดังนี้

5.1 มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397-400 ; อ้างถึงใน สุธาทิพย์ เตมานิ. 2553 : 28) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักการการบริการที่สร้างความพึงพอใจไว้ ดังนี้

5.1.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมโดยมีความเสมอภาค เสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร และเป็นการให้บริการโดยยึดหลักว่าประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน

5.1.2 การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่เมื่อประชาชนมาใช้บริการ ทำด้วยความสุขุมรอบครอบ รอบรู้ ระมัดระวังเป็นอย่างดี

5.1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amply service) คือ การบริการที่คำนึงถึงจำนวนเจ้าหน้าที่และการบริการต่างๆที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและมีอุปกรณ์ต่างๆเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ

5.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไปอย่างต่อเนื่องหรือมี การบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อย่างต่อ เนื่องตลอดเวลาไม่ติดขัด มีการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการ สม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้

5.1.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ การบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคู่มือหรือแผ่นพับบริการผู้มาติดต่อมีเพียงพอ มีการจัดระบบการฟังข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทางรวมถึงการมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการตลอดเวลา

5.2 กุลธน ธนาพงศธร (2536 : 16-17) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่น่าพึงพอใจ มี 4 ประการ คือ

5.2.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่บางคนหรือบางกลุ่ม มิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยประโยชน์และบริการและไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆด้วย

5.2.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การบริการต้องทำสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

5.2.3 หลักความสะอาด กล่าว คือ บริการที่จัดให้นั้นผู้รับบริการต้องได้รับอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.2.4 หลักความประหยัด กล่าวคือค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก และไม่เป็นภาระยุ่งยากใจแก่แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากไป

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

5.3.1 ด้านการเข้าถึงลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คุณภาพ

5.3.2 การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษที่เข้าใจง่าย

5.3.3 ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ในงาน

5.3.4 ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง

5.3.5 ความน่าเชื่อถือ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ

5.3.6 ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

5.3.7 การตอบสนองลูกค้า พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

5.3.8 ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

5.3.9 การสร้างให้เป็นที่รู้จัก บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

5.3.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

5.4 สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น (2546: 107-112) ได้นำเสนอการให้บริการสู่ความเป็นเลิศและมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

5.4.1 การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ มีหลักการดังนี้

1) กระตือรือร้นที่จะให้บริการประชาชน

2) มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน (Service mind)

3) เปิดโอกาสให้ประชาชนให้ข้อเสนอแนะในการบริการ

4) ต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า " ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา"

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.4.2 การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการให้บริการ มีหลักการดังนี้

1) มีวิสัยทัศน์มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง

3) คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ

4) ลดความเป็นทางการในการให้บริการ

5) ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ

6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

7) มีการทำงานเป็นทีม

8) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

9) ทำงานยึดกระบวนการที่ยืดหยุ่น

10) ยึดการบริหารจัดการที่ดี

11) มีมาตรการในการทำงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

5.4.3 หลักการให้บริการเป็นเลิศ มีหลักการดังนี้

1) ยิ้มแย้มแจ่มใส

2) เต็มใจบริการ

3) ทำงานฉับไว

4) ปราศรัยไพเราะ

5) เหมาะสมโอกาส

6) ไม่ขาดน้ำใจ

5.4.4 ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1) แต่งกายสะอาดเรียบร้อย

2) พูดจาไพเราะอ่อนหวาน

3) ทำตนเป็นคนสง่าผ่าเผย

4) ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก

5) หลีกเลี่ยงการกล่าวคำปฏิเสธ และไม่รับปากในสิ่งที่ไม่แน่ใจ

6) แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจให้บริการ

7) หลีกเลี่ยงการโต้แย้งอย่างฉุนเฉียว

8) ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะเสมอ

9) มองคนในแง่ดี ไม่ดูถูกคน

10) ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิกภาพ และความรู้

11) หลีกเลี่ยงการพูดมาก จงเป็นนักฟังที่ดี

12) ให้ความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

13) ยกย่องผู้มาติดต่ออย่างจริงใจ

5.4.5 เทคนิคในการต้อนรับประชาชน มีหลักการ ดังนี้

1) ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง

2) ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน

3) ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

4) ต้อนรับด้วยความอบอุ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5) ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่

6) ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

7) ต้อนรับด้วยความอดทน

8) ต้อนรับด้วยความจริงใจ

9) ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

5.4.6 การจัดสำนักงานยุคใหม่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

1) จัดสำนักงานให้สอดคล้องกับงานบริการ

2) เน้นการเพิ่มพื้นที่มากกว่าเพิ่มเจ้าหน้าที่

3) สร้างบรรยากาศในการติดต่อ

4) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

5) จัดสำนักงานตามโครงการ 5 ส.

6) ปรับปรุงภูมิทัศน์ สวยงาม เป็นธรรมชาติ

โดยสรุป การให้บริการที่มีคุณภาพ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ขอรับบริการได้นั้นมีองค์ประกอบหรือมีหลักการที่ครอบคลุมทุกด้าน เริ่มตั้งแต่ด้านบุคคล คือเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่บริการต้องมีความพร้อมทั้งด้านบุคลิกภายนอก ตั้งแต่การแต่งกาย การใช้คำพูด การแสดงออกด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ความพร้อมภายใน คือความมีจิตใจในการให้บริการ รวมถึงความรู้ความสารถในการให้บริการ ความพร้อมด้านสถานที่ คือการใช้ระบบ 5 ส. รวมถึงการปรับปรุงบริเวณ การให้บริการให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 39) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำใดๆก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคคลได้รับความสะดวกสบาย และมีความพึงพอใจ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ผู้อื่นๆได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 52) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้กับผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็น นามธรรมแตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ หรือทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งๆให้แก่ผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-8) คือกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ถึงผู้รับบริการโดยมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจหรือมีความสุข โดยสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

สงคราม ชัย ลีทองดี,นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูดรธน (2544 : 14) อธิบายว่า การบริการที่ดีสามารถนำความหมายของการบริการ (Service) มาอธิบายไว้ดังนี้

S = Smiling and Sympathy คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ และเห็นใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ

R = Respecful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntary Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

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

S = Service Concept and Satisfaction คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ และการสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือขอให้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความ ว่าพนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตามด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

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

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง ว่าไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใด ท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านและไม่รู้สึกผิดหวัง

I = Interesting an Impressive คือ ความสนใจและความประทับใจ ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Curativeness and Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้อง และความมีไมตรีจิต

E = Endurance and Emotional Control คือ ความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ไม่โต้ตอบ หรือชวนลูกค้าทะเลาะ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่ผู้ให้บริการหรือองค์การ หรือหน่วยงานส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสุขใจ พอใจ การให้บริการนี้อาจเป็นกิจกรรมของภาครัฐ ที่ส่งมอบบริการให้กับประชาชนโดยทั่วไปซึ่งเป็นการบริการสาธารณะ หรือเป็นการให้บริการของเอกชนในรูปแบบต่างๆก็ได้

2. ลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นงานที่มีความสำคัญ นักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ ดังนี้

2.1 วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

2.1.1 การบริการเป็นงานที่ผลิตและบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการได้แน่นอน ขึ้นอยู่กับความต้องการ

2.1.2 การบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้

2.1.3 การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่จะได้รับคือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ

2.1.4 การบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดวันเวลาใด ก็ต้องตรงตามกำหนดนัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2 ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ดังนี้

2.2.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้าไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ มากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการ ที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจ สามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

2.2.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

2.2.3 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นตอนการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product planning) ของโปรแกรมทางการตลาดนั้นคือ กิจการที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

2.2.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishaoility) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า อื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้าจึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการส่งเสริมการบริการ

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีต้องมีการเตรียมพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ตลอดเวลา ผู้ให้บริการต้องต้องให้ความเอาใจใส่ลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที มีความสนใจ และมีความสมัครใจ มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการให้บริการและการให้บริการต้องมีความสะอาด ถูกต้อง เกิดความประทับใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

1. ความหมายของการกระจายอำนาจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2534 : 3-6) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริการในกิจการต่างๆให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง โดยประชาชนในแต่ละท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักกรกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2548 : 59) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่างๆมีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลายๆด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 1-4) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ คือ การที่รัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่ในการบริหารกิจการบางอย่างให้องค์การปกครองหรือสถาบันของรัฐไปกระทำหรือดำเนินการโดยอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางโอนหรือกระจายอำนาจปกครองบางส่วนไปให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง โดนส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุมมิให้ออกนอกเขตหรือกฎหมายกำหนดไว้

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง กรที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้องค์กรปกครองส่วนท้อง ดำเนินกิจการเองโดยอยู่ภายใต้กฎหมายและการกำกับดูแลจากรัฐบาล และการกระจายอำนาจนั้นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. หลักการกระจายอำนาจ

ทวี พันธุวาสิฎฐ์ (2536 : 100) อธิบายว่า หลักการกระจายอำนาจ มีดังนี้

หลักการเป็นนิติบุคคล การกระจำอำนาจปกครองนั้นจะต้องมีองค์ประกอบเป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์กรเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิ้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

หลักการมีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะองค์กรนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอองค์กรเช่นนี้ก็จะมีลักษณะที่ไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่างๆทั่วประเทศ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆได้

หลักการมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหาร และผู้ทำหน้าที่นิติบัญญัติการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้นอาจจะโดยการมีส่วนร่วมในการเลือกตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือโดยการสมัครเข้ารับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อเข้าไปมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือโดยการสมัครเข้ารับเลือกตั้งตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อเข้าไปมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรม อันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจเป็นการที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินกิจการหรือบริหารงานเองซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตกฎหมายโดยประชาชนในแต่ละท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่แทนตนในการบริหารและการดำเนินกิจการ ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารการกำหนดนโยบาย การกระจายอำนาจมีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน จุดแข็ง คือ ทำให้ประชาชนได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทำให้การดำเนินกิจการเป็นไปอย่างรวดเร็ว แบ่งเบาภาระของรัฐบาลทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจและมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง ส่วนข้อเสียหรือจุดอ่อน คือ ทำให้รัฐบาลกลางเสียเอกภาพและอาจจะเป็นภัยต่อความมั่นคงได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

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

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ

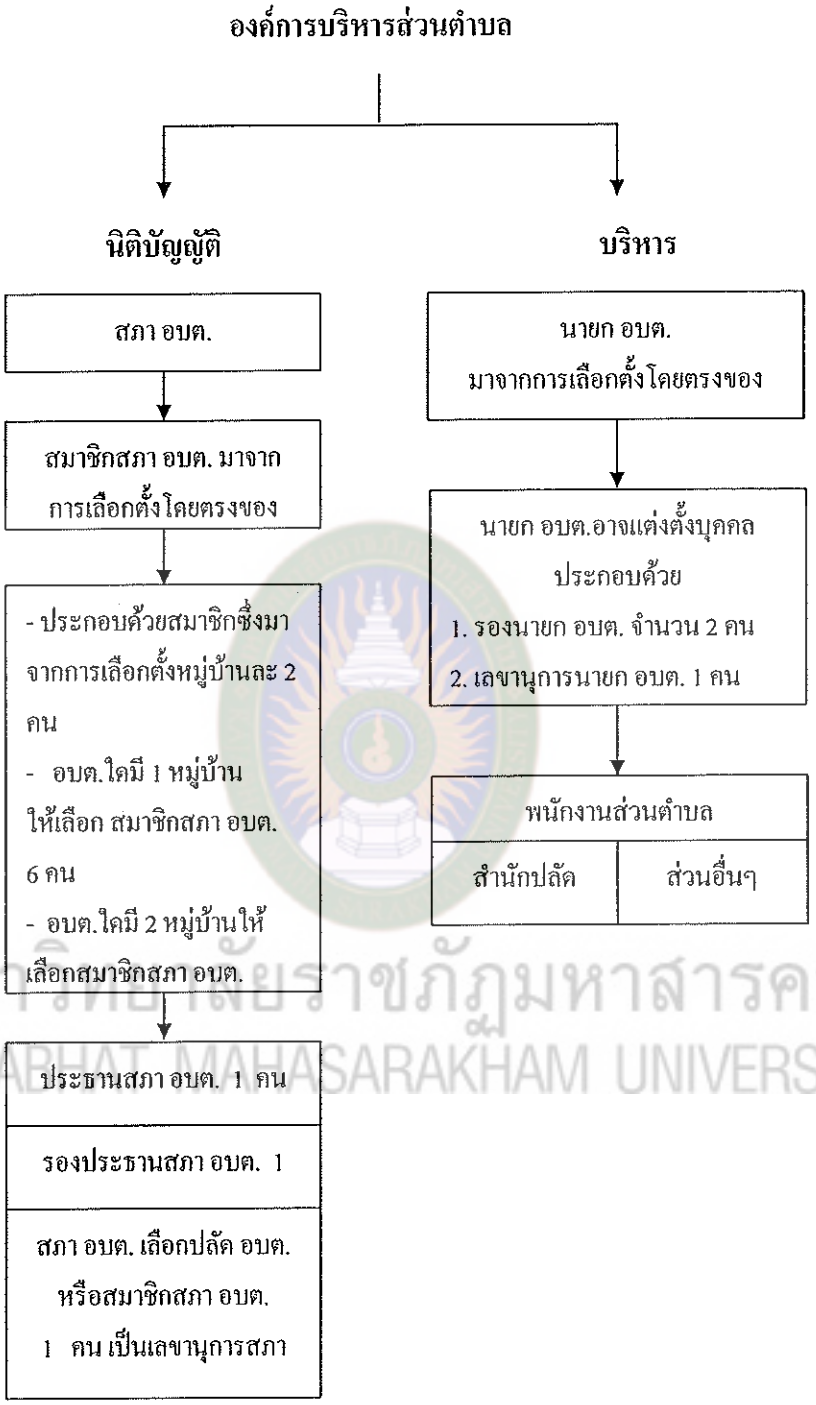
2.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง จำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียง 1 หมู่บ้านให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสภาการบริหารส่วนตำบลนั้นจำนวน

6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน และมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี

2.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนทั้งตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการแต่งตั้งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 2 คน และเลขานุการมาจากการแต่งตั้งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การฝ่ายบริหารทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรับผิดชอบต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งมีหน้าที่อื่นๆตามที่ราชการมอบหมาย โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี ไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน

2.3 พนักงานส่วนตำบลประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา หัวหน้าส่วนสาธารณสุข หัวหน้าส่วนการศึกษาหรือหัวหน้าส่วนต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดกรอบโครงสร้างเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นมาจากการสอบคัดเลือก ส่วนลูกจ้างมาจากการจัดจ้างโดยอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลก่อน ซึ่งสามารถแสดงเป็นโครงสร้าง ดังแผนภาพที่ 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

ที่มา : พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

1. ความหมายของภาษี

นักวิชาการได้ให้ความหมายของภาษี ไว้ดังนี้

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

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

ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล (2542 : 13) กล่าว่า ความหมายของภาษีอากรอาจจะแบ่งได้ 2 แนวคือ

แนวทางที่หนึ่ง ภาษีอากร คือ สิ่งที่รัฐบาลบังคับเก็บจากราษฎร และนำไป ใช้เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยมิได้ให้สิ่งตอบแทนแก่ผู้เสียภาษีอากรโดยตรง

แนวทางที่สอง ภาษีอากร คือ เงินหรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่รัฐบาลแต่ไม่รวมถึงการกู้เงินหรือขายสินค้า หรือให้บริการราคาทุนโดย รัฐบาล

สรุปได้ว่า ภาษีอากร หมายถึง เงินที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนและนำมาเพื่อใช้ประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม โดยไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษีอากร หรืออีกแนวหนึ่ง ภาษีอากร หมายถึง เงินหรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากเอกชนไปสู่รัฐบาลแต่ไม่รวมถึงการกู้เงินหรือขายสินค้า

2. วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษี

มีผู้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษี ดังนี้

ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล (2542 : 17-19) อธิบายว่า วัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจกรรมของรัฐ อย่างไรก็ดี การเก็บภาษีอากรนั้นยังมีวัตถุประสงค์เพื่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การอย่างอื่นอีก คือ เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม หรือเพื่อการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจก็ได้ คือ

2.1 เป็นการเก็บภาษีเพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ภาษีอากรเป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินธุรกิจบางชนิดเพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจโดยส่วนรวมได้ เช่น เมื่อรัฐบาลต้องการให้ประชาชนลดปริมาณสินค้าฟุ่มเฟือยหรือสินค้าที่มีผลเสียต่อสุขภาพ หรือศีลธรรมอันดี รัฐบาลก็อาจใช้วิธีเก็บภาษีในอัตราสูงเพื่อให้สินค้านั้นมีราคาแพงประชาชนจะลดการบริโภคน้อยลง

2.2 การเก็บภาษีเพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม ประชาชนจะมีรายได้และทรัพย์สินแตกต่างกันมากนัก หรือไม่ควรจะมีความเลื่อมล้ำในสังคมมากนัก การที่ประชาชนจะมีรายได้หรือทรัพย์สินแตกต่างกันมากแสดงถึงการกระจายรายได้และทรัพย์สินที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งในลักษณะนี้รัฐบาลต้องใช้ภาษีเข้าช่วย เช่น เก็บภาษีรายได้บุคคลธรรมดาในอัตราก้าวหน้า คนมีรายได้น้อยจะได้เสียภาษีในอัตราต่ำ คนมีรายได้มากเสียภาษีในอัตราสูง หรือผู้ใดมีทรัพย์สินมากก็เก็บภาษีจากผู้นั้นในอัตราสูงหรือสินค้าใดเป็นสิ่งฟุ่มเฟือยไม่จำเป็นเก็บภาษีในอัตราสูง เป็นต้น

2.3 การเก็บภาษีเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ รัฐบาลมีหน้าที่รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ คือ ทำให้การจ้างงานของประเทศอยู่ในอัตราที่สูง รักษาระดับราคาสินค้าทั่วไปให้อยู่ในระดับคงที่ คือไม่เคลื่อนไหวขึ้นหรือลงมากจนเกินไป หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ไม่ให้เงินเฟ้อ และเงินฝืด และรักษาดุลการค้าการชำระเงินให้มีเสถียรภาพ เพราะหากขาดดุลการค้ามากๆ เงินทุนสำรองระหว่างประเทศจะลดลงและค่าเงินบาทจะอ่อนตัวลง ทำเงินบาทและกับเงินตราต่างประเทศได้น้อยลง การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจนี้รัฐบาลอาจใช้มาตรการทางภาษีเป็นเครื่องมือได้ เช่น หากเกิดภาวะเงินเฟ้อเพราะมีอุปสงค์มากกว่าอุปทาน เนื่องจากประชาชนมีอำนาจซื้อมากรัฐบาลก็อาจลดอุปสงค์รวมได้โดยการเก็บภาษีให้มากขึ้น การเก็บภาษีเป็นการดึงอำนาจจากประชาชนเข้ามากักเก็บไว้ในมือของรัฐบาล เมื่อประชาชนมีรายได้น้อยลงเพราะต้องเสียภาษีสูง ก็จะลดการบริโภคลดลงทำให้อุปสงค์รวมลดลง เป็นผลให้ลดแรงกดดันของเงินเฟ้อได้

ศุภรัตน์ ควัฒน์กุล (2547 : 13) ได้กล่าวว่า การเก็บภาษีอากรนอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้ให้พอกับรายจ่าย ของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโต ธุรกิจการค้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน เพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาลด้วย

โดยสรุป การเก็บภาษีมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อให้รัฐมีรายได้ในการนำไปพัฒนาประเทศทุกภาคส่วน นอกจากนั้นการเก็บภาษียังสามารถควบคุมสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ รวมถึงการควบคุมการบริโภคของประชาชน ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือเพื่อเป็นการกระจายรายได้ไปสู่ส่วนต่างๆของประเทศ

3. หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี

นักวิชาการได้ให้หลักเกณฑ์ในการจัดเก็บภาษีไว้ ดังนี้

3.1 สมิธ (Smith. 1969 : 507-508) อธิบายถึงหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีไว้ดังนี้

3.1.1 ภาษีที่มีลักษณะที่ดีควรจัดเก็บจากประชาชนทุกคนตามฐานะเพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับประโยชน์และคุ้มครองจากรัฐบาล

3.1.2 ภาษีที่ทุกคนจะต้องเสีย ต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบ ของภาษีตลอดจนจำนวนที่ต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดแจ้ง แก้ผู้เสียภาษีอากรทุกคน

3.1.3 การเสียภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา และสถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวกและจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

3.1.4 ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บ จะต้องให้ความเดือดร้อนในการมาเสียภาษีของผู้เสียภาษีและการใช้จ่ายของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครสวรรค์ RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2 พิทักษ์ ตรุษนิยม (2538 : 9) อธิบายว่าเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากร ไว้ดังนี้

3.2.1 หลักความเป็นธรรม พิจารณาได้จาก

1) ความสามารถของผู้เสียภาษี แบ่งออกเป็น

1.1) ความเป็นธรรมแนวนอน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เท่าเทียมกันควรได้รับการปฏิบัติและเสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน

1.2) ความเป็นธรรมแนวตั้ง หมายถึง ผู้มีรายได้ไม่เท่าเทียมกันควรจะเสียภาษีแตกต่างกัน

2) ประโยชน์ของผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิต โดยจะต้องจ่ายภาษีมากกว่าผู้ที่ได้รับผลระโยชน์น้อย

3.2.2 ความเป็นกลาง หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยมิให้เกิดผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบการะเทือนต่อเพียงเล็กน้อย เพื่อกลไกตลาดสามารถทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพภาษีอากรที่ดีควรจะเป็นภาษีอากรที่ไม่มีผลต่อต้นทุนและประโยชนที่ได้สูงหรือได้ต่ำกว่าความเป็นจริงดังนั้น เป้าหมายหลัก ของความเป็นกลาง คือ การพยายามลดภาระส่วนเกินของการเก็บภาษี ให้เหลือน้อยที่สุด

3.2.3 หลักความแน่นอน แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1) ความแน่นอนในภาษี หมายถึง รัฐบาลต้องการให้ประชาชนกลุ่มใดรับภาษี ภาษีที่ดี มีประสิทธิภาพจะเป็นภาระภาษีแก่ประชาชนกลุ่มนั้น

2) ความแน่นอนของหนี้ภาษี ภาษีที่ดีมีประสิทธิภาพควรเป็นภาษีอากรที่มีความง่ายและความแน่นอนในการประเมินหนี้ภาษีอากร หากผู้เสียภาษีไม่ทราบแน่ชัดว่าตนจะต้องเสียภาษีเท่าใด เพราะการประเมินภาษีขึ้นอยู่กับอำนาจและดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่เป็นการเปิดช่องให้ทุจริตได้ง่าย

3) ความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน ภาษีอากรที่ดี มีประสิทธิภาพ ควรจะเป็นภาษีอากรที่สามารถลดเงินได้ของเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4) ความแน่นอนเกี่ยวกับการนำนายรายได้จากภาษีอากร ควรเป็นภาษีอากรที่มีความแน่นอนในรายได้ของรัฐบาล คือ สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่กำหนดไว้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.2.4 หลักความประจักษ์แจ้ง ภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพจะเป็นภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีประจักษ์และตระหนักในภาษีอากรที่ตนต้องเสีย

3.2.5 หลักการประเมินประสิทธิภาพในการบริหาร ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรมีต้นทุนการบริหารจัดเก็บต่ำไม่ว่าจะเป็นต้นทุนของรัฐบาลหรือเอกชน กล่าวคือ

1) เป็นภาษีที่เสียทุนในการจัดเก็บต่ำ

2) ผู้เสียภาษีเสียต้นทุนในการชำระภาษีต่ำ ได้แก่ ค่าเดินทางเพื่อไปชำระภาษีเวลาที่เสียในการรอคอย หรือการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ค่าจ้างนายหน้านักบัญชีและตัวแทน

3. กฎหมายที่ให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษี

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

3.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3.2 ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่

3.3 ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย

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

3.5 ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับมาตรา 24(4) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของสรรพากรที่จะจัดเก็บ

3.6 ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จัดเก็บ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครสวรรค์ RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.7 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

3.8 ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

3.9 ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

3.10 อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์

3.11 อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น

3.12 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วดังต่อไปนี้

3.12.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

3.12.2 องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่น ที่อยู่ภายในเขตจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต

3.12.3 องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขต

3.13 ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากการหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว ดังต่อไปนี้

3.13.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละยี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

3.13.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

3.13.3 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.14 ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

3.15 ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

3.16 ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

3.16.1 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

3.16.2 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

3.17 ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่น นั้นๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ในกรณี

กฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ให้นำรายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด

3.18 ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

3.19 ค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ที่ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

3.20 รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

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

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กลุ่มที่ 4 ภาษีและค่าธรรมเนียมใหม่ ได้แก่ ภาษีเพื่อการศึกษา ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าใช้น้ำบาดาล ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากการใช้หรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

นอกเหนือจากรายได้ประเภทต่างๆ ดังกล่าวแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสามารถมีรายได้จากแหล่งต่างๆ ได้อีก 14 ประการ ตามมาตรา 28 ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 เช่น รายได้จากทรัพย์สิน รายได้จากสาธารณูปโภคการพาณิชย์ ค่าบริการ เงินอุดหนุน เงินกู้ เงินช่วยเหลือ รายได้จ่ายทรัพย์สินของแผ่นดินหรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งแสวงหากำไรในเขตท้องถิ่น เป็นต้น

4. กฎระเบียบเกี่ยวกับภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่

กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง (2545 : 34-39) ได้จัดทำประมวลกฎหมายรายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแยกเป็นภาษีต่างๆ ดังนี้

4.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

4.1.1 ผู้มีหน้าที่ชำระภาษี โดยทั่วไปได้แก่ "เจ้าของทรัพย์สิน" แยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1) หากเจ้าของทรัพย์สิน อันได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นและที่ดินเป็นเจ้าของเดียวกัน เจ้าของทรัพย์สินนั้นก็เป็นผู้มีหน้าที่ชำระภาษี

2) ถ้าที่ดิน และโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น เป็นคนละเจ้าของกฎหมายกำหนดให้เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ต้องเป็นผู้ชำระภาษี

ฐานของภาษี คือ โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่อง ดังนั้น ในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน จึงอาจแบ่งทรัพย์สินออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ทรัพย์สินที่ต้องชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน

อัตราการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ให้จัดเก็บจากค่ารายปีของทรัพย์สินนั้นในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

ค่ารายปี หมายถึง จำนวนเงินที่ทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปีหนึ่งๆ ในกรณีที่ทรัพย์สินนั้นให้เช่า ให้ถือว่าค่าเช่านั้นคือค่ารายปี

ในกรณีมีเหตุอันสมควร ที่ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่เห็นว่าค่าเช่านั้นมิใช่จำนวนเงินที่สมควรที่จะให้เช่าได้ หรือกรณีที่หาค่าเช่าไม่ได้ พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินค่ารายปีได้ตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนด

การประเมินค่ารายปี เพื่อจัดเก็บภาษี ให้นำค่ารายปีที่ล่วงมาแล้วเป็นฐานรากในการคำนวณค่าภาษีซึ่งจะต้องชำระในปีต่อมา

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

4.1.2 ขั้นตอนการชำระภาษี

1) เจ้าของทรัพย์สินมีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี แต่ถ้าในปีล่วงมาแล้วมีเหตุจำเป็นอันเกิดจากสาธารณภัย หรือเหตุพ้นวิสัยที่จะป้องกันได้โดยทั่วไป ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจเลื่อนกำหนดเวลาออกไปได้ตามที่เห็นสมควร

2) พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจพิจารณาแบบแสดงรายการทรัพย์สิน และถ้าเห็นจำเป็นมีอำนาจสั่งให้ผู้รับประเมินแสดงรายการเพิ่มเติมให้ละเอียดยิ่งขึ้น หรือเข้าไปตรวจทรัพย์สินได้ด้วยตนเอง

3) เมื่อได้ไต่สวน ตรวจตราแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่จะกำหนด ประเภทของทรัพย์สินค่ารายปีของทรัพย์สิน ค่าภาษีที่จะต้องชำระ และแจ้งรายการต่างๆ ไปยังพนักงานเก็บภาษี ให้พนักงานเก็บภาษีแจ้งรายการประเมินไปให้ผู้รับประเมินทราบโดยไม่ชักช้า

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

5) ถ้าผู้มีหน้าที่ชำระภาษีภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ถือเป็นค่าภาษีค้างชำระต้องเสียเงินเพิ่มตามที่กฎหมายกำหนด

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บริหารส่วนตำบลรับรองคำร้องทุกกรณีแล้วต้องลงทะเบียนรับ และเสนอผู้มีหน้าที่ตามลำดับจนถึงคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่ชักช้า หากไม่ยื่นภายในกำหนดเวลาต้องมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับการประเมินทราบว่าหมดสิทธิที่จะให้พิจารณาทบทวนใหม่

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

4.2 ภาษีป้าย

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้าย ได้แก่ เจ้าของป้าย แต่ในกรณีที่หาตัวผู้ชำระภาษีป้ายไม่ได้ ให้ผู้ครอบครองป้ายเป็นผู้ชำระภาษีป้าย

ฐานภาษี เรียกเก็บจากป้ายตามขนาดและชนิดของป้าย โดยมีหลักสำคัญในการพิจารณา

4.2.1 ป้ายที่ต้องชำระภาษี ต้องมีลักษณะ ดังนี้

1) เป็นป้ายที่แสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมาย

2) มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้

3) ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใดๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึก หรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่นใด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.2.2 ป้ายที่ไม่ต้องชำระภาษี มีดังนี้

1) ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพ เพื่อโฆษณามหรสพ

2) ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้า หรือสิ่งห่อหุ้มหรือบรรจุสินค้า

3) ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว

4) ป้ายที่แสดงไว้ที่คน สัตว์

5) ป้ายที่แสดงไว้ภายในอาคารที่ใช้ประกอบการค้าหรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ แต่มีพื้นที่เกินที่กฎกระทรวงกำหนด

6) ป้ายของราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

7) ป้ายขององค์การที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐและหน่วยงานที่นำรายได้ส่งรัฐ

8) ป้ายของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

9) ป้ายของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่แสดง ณ บริเวณของโรงเรียนเอกชน หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้นๆ

10) ป้ายของผู้ประกอบการเกษตรซึ่งค้าผลผลิตอันเกิดจากการเกษตรของตน

11) ป้ายของวัด หรือผู้ดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์การศาสนาหรือการกุศล

12) ป้ายของสมาคมหรือมูลนิธิ

13) ป้ายตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

4.2.3 การหาพื้นที่ของป้ายเพื่อคำนวณภาษี

1) ป้ายที่มีขอบเขตกำหนดได้ คือ ป้ายซึ่งมีขนาด ลักษณะและพื้นที่สามารถมองเห็นได้ มีการกำหนดไว้เป็นแผ่น ให้คำนวณพื้นที่เป็นตารางเซนติเมตร โดยให้เอาส่วนที่กว้างที่สุด คูณด้วยส่วนที่ยาวที่สุด

2) ป้ายที่ไม่มีขอบเขตกำหนดได้ คือ ป้ายที่แสดงข้อความ ชื่อ ยี่ห้อ โดยไม่มีขอบเขต เช่น ป้ายที่เขียนที่กำแพง ผนังอาคาร ให้คำนวณพื้นที่เป็นตารางเซนติเมตร โดยให้วัดจากตัวอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่อยู่ริมสุดเป็นขอบเขตสำหรับกำหนดความกว้างที่สุดและยาวที่สุด แล้วจึงเอาส่วนที่กว้างที่สุดคูณด้วยส่วนที่ยาวที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.2.4 อัตราค่าภาษีป้าย

มีอัตราค่าภาษี อยู่ 3 ประเภท

ประเภทที่ 1 ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน อัตรา 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

ประเภทที่ 2 ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ หรือเครื่องหมาย อัตรา 20 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร

ประเภทที่ 3 ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย และป้ายที่อักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ใต้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ อัตรา 40 บาท ต่อ ตารางเซนติเมตร

ป้ายตามประเภท 1 – 3 เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้ว ถ้ามีอัตราที่ต้องชำระภาษีต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้ชำระภาษีป้ายละ 200 บาท

4.2.5 ระยะเวลาการชำระภาษีป้าย

1) ตั้งแต่เดือน มกราคม – เดือนมีนาคม ของทุกปี

2) ติดตั้งป้ายใหม่ หลังเดือนมีนาคม หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขพื้นที่ป้าย ข้อความป้าย ทำให้ต้องชำระภาษีเพิ่ม ให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ติดตั้งป้ายหรือเปลี่ยนแปลงพื้นที่ หรือข้อความป้าย

3) กรณีโอนป้าย ผู้รับโอนจะต้องแจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน 30 วัน

4.3 ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจาการถือครอง และการทำประโยชน์ในที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่มีลักษณะเป็นภาษีทรัพย์สินประเภทหนึ่ง โดยเรียกจากเจ้าของที่ดิน

ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ เจ้าของที่ดิน ซึ่งหมายถึงบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลโดยอาจมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือครอบครองที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ถ้าบุคคลหลายคนเป็นเจ้าของร่วมกัน ให้บุคคลเหล่านั้นมีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันในการชำระภาษี

ฐานภาษีบำรุงท้องที่ ใช้ราคากลางของที่ดิน ตามที่คณะกรรมการตีราคากลางที่ดินซึ่งกำหนดขึ้นทุกๆ 4 ปี ปัจจุบันใช้ราคากลางของปี 2521 ถึง 2524

ที่ดินที่ไม่ต้องชำระภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินเป็นที่ตั้งของพระราชวัง ที่ดินสาธารณะ ที่ดินส่วนราชการท้องถิ่น ที่ดินเพื่อการพยาบาล การศึกษา ที่ดินใช้ศาสนกิจสุสานที่มิได้รับประโยชน์ตอบแทน ที่การรถไฟ การประปา การไฟฟ้า ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนที่ต้องชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ฯลฯ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ระยะเวลาการชำระภาษี ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนเมษายน ของทุกปี

การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ มีขั้นตอนดังนี้

4.3.1 แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้รับเงิน และพนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน

4.3.2 ระยะเวลาชำระภาษี เจ้าของที่ดิน ผู้มีหน้าที่ต้องชำระภาษีต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ "ผู้รับเงิน" ภายในเดือนเมษายน ของทุกปี

4.3.3 พนักงานเจ้าหน้าที่ "ผู้รับเงิน" ตรวจความถูกต้อง จากทะเบียนที่ดินเพื่อจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และประกาศองค์การบริหารส่วนตำบล แจ้งการประเมินเพื่อชำระภาษีบำรุงท้องที่และจำนวนเงินที่ต้องชำระภาษี แล้วลงลายมือชื่อในฐานะผู้รับเงินในใบเสร็จรับเงิน

4.3.4 พนักงานเจ้าหน้าที่ "ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน" ตรวจตราความถูกต้องเช่นเดียวกับข้อ 3 แล้วลงลายมือชื่อในฐานะ "ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงิน" มอบใบเสร็จรับเงินให้กับผู้ชำระภาษี และมอบสำเนาใบเสร็จรับเงินให้แก่เจ้าพนักงานบัญชี

4.3.5 เจ้าพนักงานประเมิน จัดทำสรุปการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ในทะเบียนที่ดินเพื่อจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ตรวจสอบความถูกต้องแล้วลงลายมือชื่อ โดยตรวจจำนวนที่ดิน กรณีลักษณะการใช้ประโยชน์ของที่ดิน กรณีที่ดินไม่ต้องชำระภาษี จำนวนที่ดินที่ต้องชำระภาษีการลงลายมือชื่อภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระ

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย ตั้งอยู่ที่บ้านยางน้อย หมู่ที่ 1 ตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2539 มีพื้นที่รับผิดชอบ 26 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 16,338 ไร่ ระยะห่างจากอำเภอโกสุมพิสัยประมาณ 7 กิโลเมตร ระยะห่างจากตัวจังหวัดมหาสารคามประมาณ 35 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน
ทิศตะวันออก ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้
ทิศใต้ ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวขวาง
ทิศตะวันตก ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลยางท่าแจ้ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประกอบด้วยหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 14 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านยางน้อย หมู่ที่ 1, 2 และ 14 บ้านยางใหญ่ หมู่ที่ 3,4 และ 5 บ้านผักหนอก หมู่ที่ 6, 11 และ 13 บ้านโนนนกหอ หมู่ที่ 7 บ้านโนนสุวรรณ หมู่ที่ 9 บ้านดอนสุริเยศ หมู่ที่ 8 บ้านป่าเป้า หมู่ที่ 10 และ บ้านหัวช้าง หมู่ที่ 12 มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 6,348 คน จำนวนครัวเรือน 1,646 ครัวเรือน ประชาชนในพื้นที่ตำบลยางน้อย ประกอบอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง รับราชการ รัฐวิสาหกิจและบริษัทเอกชน

1. สภาพทางเศรษฐกิจ

1.1 อาชีพ

อาชีพหลัก คือ ทำนา เพาะพันธุ์ปลาน้ำจืด

อาชีพรอง คือ การค้าขาย รับจ้าง หัตถกรรมพื้นบ้าน

1.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย

1.2.1 ปั้มน้ำมัน	2	แห่ง
1.2.2 โรงสีข้าว	19	แห่ง
1.2.3 โรงงานหล่อพระ	1	แห่ง
1.2.4 สถานที่ประกอบหีบศพ	1	แห่ง

2. สภาพทางสังคม

2.1 การศึกษา

2.1.1 โรงเรียนประถมศึกษา	5	แห่ง
2.1.2 ศูนย์การเรียนชุมชน	1	แห่ง
2.1.3 ที่อ่านหนังสือพิมพ์	14	แห่ง
2.1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	1	แห่ง

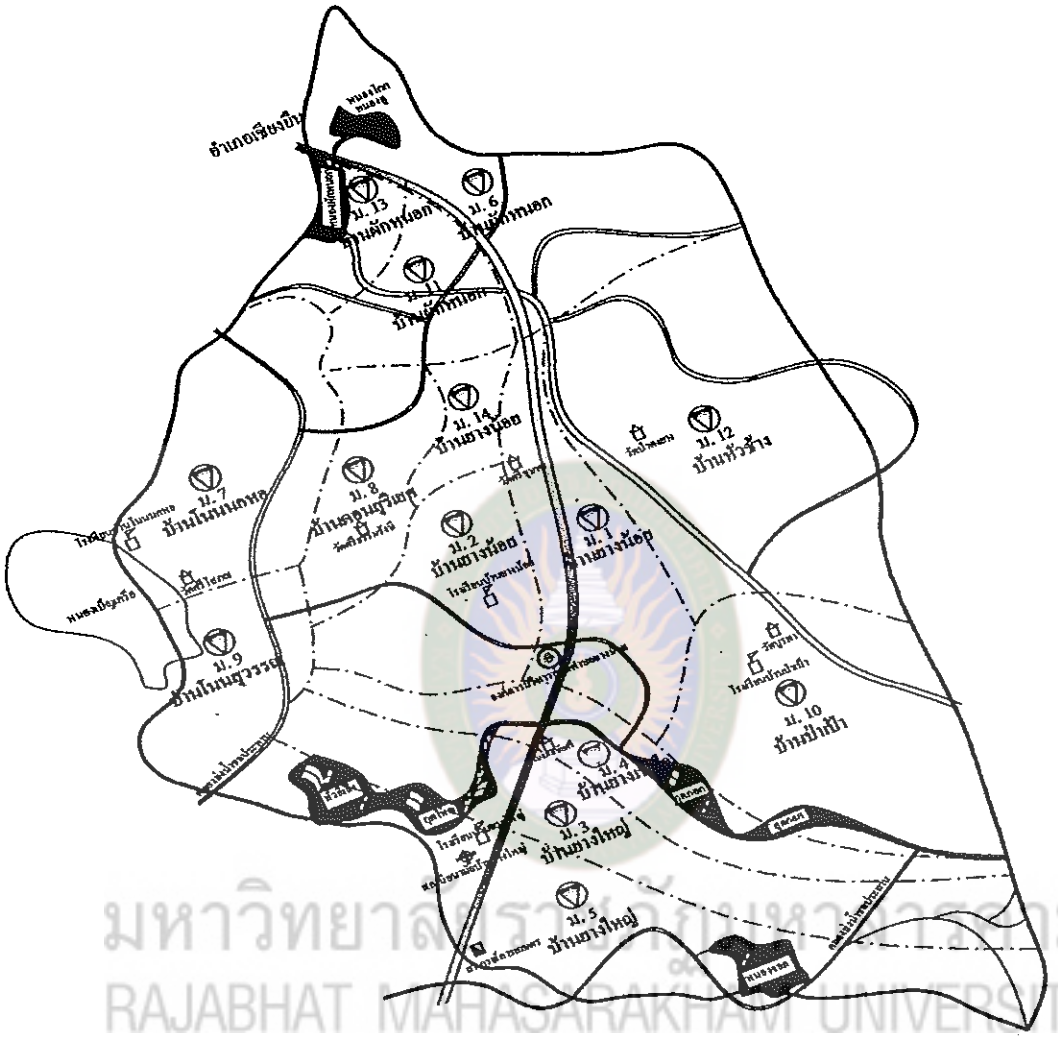
2.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

วัด/สำนักสงฆ์ 7 แห่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.3 สาธารณสุข

2.3.1 สถานีอนามัยประจำตำบล	1	แห่ง
2.3.2 ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.)	14	แห่ง
2.3.3 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	143	คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 3 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะเดียวกันและคล้ายคลึงกันที่สามารถเทียบเคียง

กับการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย ดังนี้

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

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

สุภชัย ดามวัลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านจะมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่

นารี นันตติกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระบบการบริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้าม เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนัยสำคัญได้จากการที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดเก็บภาษี สาเหตุที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจนั้นมาจาก 1) การปฏิบัติตัวในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำและให้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาคและเป็นกันเอง 2) การมีขั้นตอนการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ให้บริการที่รวดเร็วชัดเจน 3) การมีสถานที่ภายในสำนักงานที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีการจัดน้ำดื่มและมีความสะอาดสวยงาม

วไลรัตน์ สวัสดี (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการค่า เฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้วพบว่าสถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ส่วนข้อเสนอแนะที่จะช่วยพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้ชำระภาษีมีความพึงพอจากขึ้นคือจัดสำนักงานให้กว้างขวางมีพื้นที่ให้บริการมากขึ้น และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระภาษีอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการชำระภาษี เป็นต้น

ขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 82) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่ อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

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

2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่ ที่มีระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่ อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ที่มีสถานภาพผู้เสียภาษีแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY