

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้นำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
5. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
7. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตใจ (Mental process) ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความตั้งใจ ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก (Consciousness) เนื่องจากจิตสำนึกของคนจะเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ทำการศึกษาดังนี้

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 : 321-322) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พรณี ข. เจนจิต (2528 : 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพล ทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป ความพึงพอใจมากหรือน้อยของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลยิ่ง ความพึงพอใจของบุคคลมีแนวโน้มขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนด้วย ความพึงพอใจมีที่มาจากการอบรมตั้งแต่วัยเด็กและค่อย ๆ ซึมซับจากการเลียนแบบบิดามารดา คนใกล้ชิด โดยไม่ต้องมีผู้บอกสอน เป็นเรื่องของพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับถ่ายทอดความพอใจที่มีอยู่เดิม

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

วัลลภา ชายหาด (2532 : 19) ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ตนเองต้องการและปรารถนา สิ่งนั้นจะเป็นความรู้สึกใกล้เคียงกัน กล่าวคือ บุคคลจะมีความรู้สึกที่รัก ชอบ พึงพอใจ ยินดีและมีความรู้สึก เมื่อสิ่งที่ได้รับบริการจากรัฐมีผลประโยชน์ แก่ตนเองและผลที่ออกมาคุ้มค่า ในความรู้สึกที่ได้รับ

หุตุยส์ จำปาเทศ (2533 : 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้รับเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตาคำพูดการแสดงออก

อัจฉนา โทบุญ (2534 : 11-12) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

กฤษณะ สีนรุเดชะ (2538 : 20) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ดิเรก ปลั่งดี (2540 : 4) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

พงศธร ถาวรวงษ์ (2541 : 34) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

สุเทพ บุญคำ (2542 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542 : 28) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542 : 25) กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้ในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ปรีชา กัมเนิด (2543 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกชอบ ดี รัก สุขใจ สมความต้องการ หรือเป็นการที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่ง ๆ เป็นความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว บุคคลก็จะอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อจะกระทำในสิ่งนั้น ๆ

ประธาน กระแสสินธุ์ (2543 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

วัตดา บินชาเว็น (2544 : 15) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

นารี นันตติกุล (2545 : 24) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพอใจที่เห็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคล

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

สรุป ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีและมีทัศนคติในด้านบวกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งที่ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการและพอใจในสิ่งที่ได้รับบริการและบางครั้งอาจแสดงออกทางสายตา คำพูดและการแสดงออก แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

2.1 ความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ (พิเชษฐ เดชอุดมศิริภูถ. 2542 : 30-31 ; Millet. 1954 : 397 – 400)

2.1.1 ด้านความสามารถในการจัดบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการ

2.1.2 ด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ

2.1.3 ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service) มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

2.1.4 ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.1.5 ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progress service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

2.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

2.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิถุนาน เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้ง ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม จากข้อความข้างต้นของ มิถุนาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐหากนำมาปฏิบัติในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ เช่น ในการให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อมีใครมาเสียภาษี เจ้าหน้าที่ต้องให้ความสำคัญกับทุกคนไม่ใช่เห็นญาติเรามากก็บริการให้กับญาติเราก่อนและ การบริการก็ต้องทำให้ทันต่อเวลาใช้เวลาให้เป็นประโยชน์เพราะยังมีผู้มากอยใช้บริการอยู่อีก มากมายรวมทั้งสถานที่จะต้องมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการรอ เช่น ห้องรับรอง หรือ สถานที่จอดรถ สิ่งเหล่านี้เป็นความประทับใจที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับหลังจากนั้นผู้มาใช้ บริการก็จะมี ความกระตือรือร้นในการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้บรรลุนิติประสงค์ ทางด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลและบรรยากาศของการทำงานก่อนประโยชน์ ต่อประชาชน และสังคมโดยรวม

3. ระดับความพึงพอใจ

3.1 ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้ (สมชาติ กิจจรยง. 2521 : 145)

3.1.1 การติดต่อสื่อสาร

3.1.2 ความมีมารยาท

3.1.3 การเข้าใจความต้องการของลูกค้า

3.1.4 ความรับผิดชอบ

3.1.5 ความสามารถรอบรู้

- 3.1.6 ความน่าเชื่อถือ
- 3.1.7 ความน่าไว้วางใจ
- 3.1.8 ความมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี
- 3.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะ ดังนี้ (วัลลภา ชายหาด. 2532 : 65)
 - 3.2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
 - 3.2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
 - 3.2.3 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - 3.2.4 การให้บริการอย่างก้าวหน้า
- 3.3 ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในคุณลักษณะของบริการ ดังนี้ (มณีวรรณ ต้นไทย. 2533 : 66)
 - 3.3.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
 - 3.3.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3.3.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
 - 3.3.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
 - 3.3.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 3.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (อัจฉนา โทบุญญ. 2534 : 9)
 - 3.4.1 เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
 - 3.4.2 ความสะดวกของอาคารสถานที่
 - 3.4.3 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3.4.4 ความถูกต้องของเอกสาร
 - 3.4.5 วิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - 3.4.6 ความสะดวกของระบบงานทะเบียนราษฎร
- 3.5 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนพิจารณาจากคุณลักษณะของการบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (เรืองบุญ สิทธิรงค์ศรี. 2535 : 39)
 - 3.5.1 ด้านความเสมอภาค
 - 3.5.2 ด้านความรวดเร็ว
 - 3.5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.5.4 ด้านวิธีการบริการ

3.5.5 ด้านความสะอาดที่ได้รับ

3.6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะคุณลักษณะของบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (เลิศสิน จิ่งเจริญทรัพย์. 2535 : 12)

3.6.1 ด้านความเสมอภาค

3.6.2 ด้านทันเวลา

3.6.3 ด้านความเพียงพอ

3.6.4 ด้านความต่อเนื่อง

3.6.5 ด้านความก้าวหน้า

3.7 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคาร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ชอบ พอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (สุทธิ ปันมา. 2535 : 9)

3.7.1 ด้านพนักงานและการต้อนรับ

3.7.2 ด้านสถานที่ประกอบการ

3.7.3 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3.7.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ

3.7.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

3.8 ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้ (สุเทพ บุญคำ. 2542 : 29)

3.8.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.8.2 ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม

3.8.3 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3.8.4 ด้านวิธีการบริการ

3.8.5 ด้านการสร้างความร่วมมือกับชุมชน

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

4.1 กฎเกณฑ์สำคัญ 8 คอกคู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ มีดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2521 : 12)

4.1.1 การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า โดยใช้สูตร 4 ส. คือ สดับ สอบถาม สังเกต และสถิติ

4.1.2 การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ทั้งภาษาคำพูดและที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด

4.1.3 ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ใช้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้า

ลูกค้า

4.1.4 การมีความรับผิดชอบ โดยใช้สูตร 5 ส. คือ สะสาง สะดวก

สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย

4.1.5 การมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ ในการแนะนำบริการให้กับลูกค้า

4.1.6 การมีความน่าเชื่อถือ

4.1.7 ความน่าไว้วางใจ

4.1.8 การมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

4.2 การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจอยากที่จะมาใช้

บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้ (วิชาญ ฤทธิรงค์, 2534 : 52)

4.2.1 พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

4.2.2 ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน

4.2.3 พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้านความรวดเร็ว มีความ

กระตือรือร้น

4.2.4 ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้า

อย่างเหมาะสม

4.2.5 การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า

4.2.6 หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

4.2.7 สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า ชนิดปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธี

ที่ได้ผลดีที่สุด

4.2.8 การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา

4.2.9 ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

4.3 ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการ ประกอบด้วย (พรพรรณ

เกิดในมงคล, 2542 : 25-26)

4.3.1 ผู้ใช้บริการได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาใช้บริการ

4.3.2 ลักษณะให้บริการผู้ให้บริการบางคน เห็นว่าการให้บริการที่มี

คุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

4.3.3 ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือหรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

4.3.4 ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

4.3.5 ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

สรุป คุณลักษณะต่าง ๆ ของการบริการนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการในทุกองค์กร และเมื่อนำคุณลักษณะเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกันเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเบ็ญกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่าการวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เมื่อนำคุณลักษณะเหล่านี้มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ จะทำให้การปฏิบัติงานด้านจัดเก็บมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีรายได้เพิ่มมากขึ้นเพียงพอที่จะใช้จ่ายตามประมาณการในแต่ละปีและเป็นแนวทางในการปรับปรุงต่อไปในอนาคต

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

5.1 ประเภททฤษฎีความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

5.1.1 โคร์แมน ทฤษฎีความพึงพอใจในงานจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มคือ

(Korman. 1977 : 161-162)

1) ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2) ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ใน

ทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

5.1.2 ความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม

ดังนี้ (Manford. 1972 : 162)

1) กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอเบิร์ก (Herzberg) และ ลิกิทธ์ (Likert) โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2) กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มาส์ตัน (Mouton) และฟิชเลอร์ (Fiedler)

3) กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4) กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ครัวเกียร์ (Crogier) และคูลเดอร์ (Coulter)

5) กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

5.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยาคนุชนิยม ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงจูงใจเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนอง แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

5.2.1 มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด

5.2.2 ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นที่จูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

5.2.3 ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการ

ตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นมาอีก

5.2.4 ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

5.2.5 ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง ลำดับความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ (Maslow) เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของ อาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้ อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

3) ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้น รักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4) ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5) ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความ

ต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและ
เป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก
เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของ
มนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น มนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และ
เมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้น
เรื่อยไป

5.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ เฮซเบิร์ก (Herzberg) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใน
การทำงานของบุคคล เขา ได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจาก
การทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคล
ต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึง
พอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่
ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors)
และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or hygiene factors)

5.3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน
โดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่
บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถ
ตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อัน ได้แก่

1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่
บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถใน
การแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกรู้สึกพอใจ
และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับ
การยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลใน
หน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ
หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่ง
อย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ

งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

5.3.2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของคุณคนมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับ ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริการ (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็น

ผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค้ำจุน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจาก องค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษามูลค่าเดิมให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

กุลธรน ธนาพงศธร (2536 : 39) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อบุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพอใจในงานที่ทำ

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544 : 6) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดจับต้องได้

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

นารี นันต์ตุล (2545 : 31) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2533 : 58) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงของความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอภิปรัชญาเป็นพื้นฐาน

สมชาติ กิจบรรจง (2521 : 10) ได้กล่าวว่า การให้บริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข และได้้นำคำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “Services” แล้วให้ความหมายไว้ดังนี้

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

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตาม ไบหน้าจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายถึง ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่าน และไม่รู้สึกผิดหวัง

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึงการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

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

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

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) โดยแสดงให้เห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแวตว่าท่านมีความจริงใจที่จะให้บริการ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 7-8) ได้นิยามคำว่า บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 6-8) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

บริษัทสยามทีวี (2539 : 4) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของธรรมชาติมนุษย์

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 67) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมามีผลสะท้อนออกมาในรูปความพึงพอใจหรือการกระทำซึ่งส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรและองค์กรเอง

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

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536 : 19) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนโดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

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

จากนิยามที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และต้องมีความเสมอภาค มีความประหยัด ตรงต่อเวลา มีความสม่ำเสมอ สะดวก สะอาด รวดเร็วและถูกต้อง นำมาซึ่งความประทับใจของผู้รับบริการ

2. หลักของการบริการ

2.1 หลักการให้บริการ ได้แก่ (กุลธน ธนาพงศธร. 2536 : 303-304)

2.1.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2.1.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.1.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

2.1.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

2.1.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการจนเกินไป

2.2 หลักการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย (พิทักษ์ ทรุชนิม. 2538 : 33)

2.2.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ
- 2) ความพึงพา

2.2.2 การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 3) ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- 4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

2.2.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถในการให้บริการ
- 2) ความสามารถในการสื่อสาร
- 3) ความสามารถในความรู้วิชาที่จะให้บริการ

2.2.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1) ผู้ใช้บริการเข้าใจบริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

- 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

2.2.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
- 2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 3) ผู้ใช้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

2.2.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

3. ลักษณะสำคัญของการบริการ

3.1 ลักษณะสำคัญของการบริการ มีดังนี้ (ศิริรัตน์ เสรีรัตน์, 2542 : 143)

3.1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจ สามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด

3.1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3.1.3 ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

3.1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

3.2 คุณสมบัติที่ดีของผู้บริการ มีดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง, 2521 : 52)

3.2.1 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด

3.2.2 เป็นที่ชอบของคน เข้าใจคนและชอบบริการผู้อื่น

3.2.3 มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม

3.2.4 มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยการมีความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี

3.2.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

- 3.2.6 ฝึกเป็นคนที่รู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- 3.2.7 ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
- 3.2.8 แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- 3.2.9 เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่

บริการ

- 3.2.10 มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไป
- 3.3 เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่ และคุณลักษณะประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้ (กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม, 2544 : 23)

- 3.3.1 ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติเสมอ
- 3.3.2 ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3.3.3 ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
- 3.3.4 ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่น และยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะ

ช่วยได้

- 3.3.5 ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่จะแสรัง

เป็นไม่เข้าใจ

- 3.3.6 ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่แทนที่จะแสรังทำเป็นไม่สนใจ
- 3.3.7 ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะแสรังทำเป็นไม่สนใจ
- 3.3.8 ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
- 3.3.9 ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุ่มเสี่ยง
- 3.3.10 ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่ค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการ

ถกเถียงกัน

- 3.3.11 ต้อนรับลูกค้าด้วยบริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
- 3.3.12 ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้รวดเร็ว แทนที่จะชักช้า
- 3.3.13 ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดง

อารมณ์เลื้อยซา

- 3.3.14 ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไร

เสียเลย

สรุป การให้บริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น มีความพร้อม

ความรวดเร็ว มีความสนใจและสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกระดับตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดนำมาซึ่งความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น

การคลังท้องถิ่นมีความสัมพันธ์กับการปกครองท้องถิ่น เพราะการคลังท้องถิ่นถือเป็นโลหิตที่หล่อเลี้ยงร่างกายสามารถทำให้กลไกสำคัญขับเคลื่อนท้องถิ่นให้ก้าวหน้า พัฒนาตอบสนองปัญหาของประชาชน ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

เสน่ห์ จุ้ยโต (2543 : 666) ได้ให้ความหมายของการบริหารการคลังทั่วไป (Financial Administration) ว่ามีความหมายครอบคลุมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อวัสดุ การว่าจ้าง การบัญชี การตรวจสอบบัญชี ซึ่งความหมายของการคลังท้องถิ่นก็มีลักษณะใกล้เคียงกัน

ดังนั้น การคลังท้องถิ่นจึงหมายถึง การบริหารงานคลังของหน่วยการปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็น การพิจารณาถึงการหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อวัสดุ การว่าจ้าง การบัญชี และการตรวจบัญชีของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

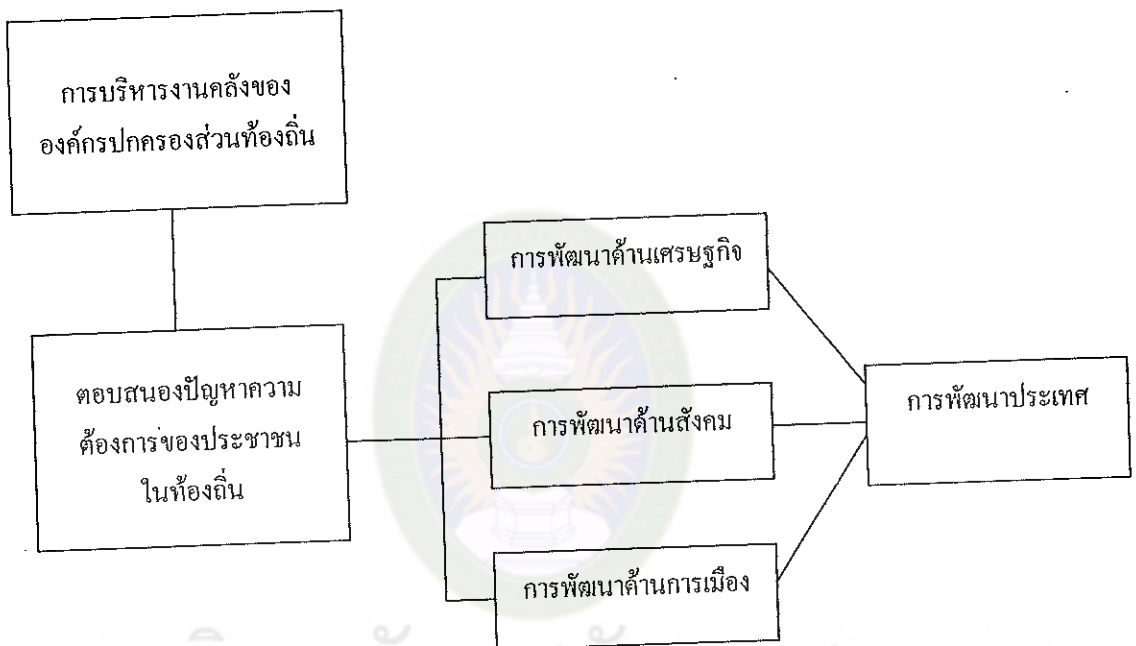
1. ความสำคัญของการคลังท้องถิ่น

การคลังท้องถิ่น มีความสำคัญมากในการที่จะช่วยให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีความสามารถในการบริหารงานได้ เพราะท้องถิ่นจะเจริญก้าวหน้าและอำนวยความสะดวก และสร้างความผาสุกแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้มากนั้น ย่อมจะขึ้นอยู่กับการที่ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะดูแลพี่น้องประชาชน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้น้อยฐานะการเงินการคลังไม่มั่นคงต้องขอพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลอยู่ตลอดเวลาแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ขาดความมีอิสระต้องถูกควบคุมจากรัฐบาลกลางอย่างมาก

การคลังท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การคลังท้องถิ่นจึงเป็นเสมือนเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ การคลังท้องถิ่นเป็นการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของแนวคิดปรัชญาในการปกครองท้องถิ่นซึ่งให้ความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้รับปัญหาความต้องการของตนเอง ย่อมจะแก้ไขปัญหาท้องถิ่นด้วยตนเอง สามารถแก้ไขได้ตรงจุดมุ่งหมาย ตรงกับสาเหตุของปัญหา

ดังนั้น เมื่อประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นก็เท่ากับเป็นการฝึกฝนเรียนรู้ด้านการเมืองการปกครอง เกิดความรู้สึกรักท้องถิ่น เชื่อมั่นในการปกครองตนเองมีความรู้สึกว่าคุณพ่อกันและเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น (Sense of belonging)

อย่างไรก็ตาม สามารถที่จะพิจารณาถึงการคลังท้องถิ่นในฐานะที่เป็นเครื่องมืออันสำคัญต่อการพัฒนาประเทศได้ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 การคลังท้องถิ่นในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ
ที่มา : เสน่ห์ จุ้ยโต. 2543 : 669

จากแผนภาพดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงการคลังท้องถิ่นในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศซึ่งมีการพัฒนาที่สำคัญ 3 ประการคือ

1.1 การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นเครื่องมืออันสำคัญต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ เมื่อท้องถิ่นมีรายได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสร้างอาชีพประชาชนมีภาวะเศรษฐกิจชุมชนดี มีรายได้มั่นคง มีงานทำ ก็จะส่งผลโดยรวมต่อการพัฒนาเศรษฐกิจจากรากหญ้าไปสู่ระดับประเทศ

1.2 การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นเครื่องมืออันสำคัญต่อการพัฒนาด้านสังคม เมื่อการคลังท้องถิ่นเข้มแข็งสามารถดูแลประชาชนสร้างสรรค์การพัฒนา

สังคม พัฒนาด้านครอบครัว ด้านการศึกษา ความสงบเรียบร้อย สวัสดิการสังคม ดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ดูแลศูนย์เด็กเล็ก ยกกระตือรือร้นการศึกษา การจัดตั้งโรงเรียน การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในชุมชน ฯลฯ เมื่อชุมชนท้องถิ่นมีการพัฒนาสังคมก็จะมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสังคมโดยรวมของชาติต่อไป

1.3 การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เปรียบเสมือนโรงเรียนฝึกหัดระบอบประชาธิปไตย เป็นตัวกระตุ้นส่งเสริมให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จในการพัฒนาตนเองทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทางการเมือง เป็นปัจจัยหลักในการส่งเสริมการปกครองตนเอง บริหารชุมชน โดยผ่านกระบวนการเลือกตั้งจากประชาชน

จะเห็นได้ว่า การคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่ทำให้การปกครองตนเองของประชาชนบรรลุเป้าหมายความสำเร็จช่วยแบ่งเบาภาระรัฐบาลสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ปัญหาความต้องการของประชาชนแก้ด้วยประชาชนในฐานะผู้อยู่ใกล้ชิดปัญหามากที่สุด และแน่นอนว่าย่อมส่งผลต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้

2. การเงินการคลังท้องถิ่น

ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย อันได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เมืองพัทยา กรุงเทพมหานคร และองค์การบริหารส่วนตำบล มีกระบวนการบริหารที่เกี่ยวกับการจัดเก็บและการจัดหารายได้ และการใช้จ่ายเงินของท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ของการเงินการคลังท้องถิ่น ดังนี้ (คู่มือการฝึกอบรมด้านการเงินการคลังท้องถิ่น. 2542 : 33)

2.1 การจัดทำแผนพัฒนา ทั้งระยะสั้นประจำปี และระยะยาว 5 ปี เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการบริหารงานและการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีนำไปสู่การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี

2.2 การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเป็นการวางแผนการจัดหาและการใช้จ่ายเงินในปีนั้น ๆ โดยจะมีการประมาณการรายจ่ายที่คาดว่าจะได้รับ และประมาณการรายจ่ายที่จะดำเนินการภายในวงเงินประมาณการรายรับที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ โครงการที่กำหนดในงบประมาณรายจ่ายจะเป็นโครงการที่ปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาประจำปี ซึ่งเป็นการสอดคล้องประสานระหว่างการวางแผนกับการจัดทำงบประมาณ เพื่อให้การบริหารงานของท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 การจัดเก็บและจัดหารายได้ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งมีทั้งที่ท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเอง และได้รับจัดสรรจากรัฐบาล เพื่อนำไปใช้จ่าย เมื่อมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายแล้ว

2.4 การจัดซื้อ - จัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ และการเบิกจ่ายเงิน ตามโครงการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในงบประมาณรายจ่าย เมื่อท้องถิ่นมีรายได้

2.5 การบันทึกระบบบัญชีทางการรับ - จ่ายเงิน ซึ่งจะแสดงให้ทราบถึงสถานะทางการเงินการคลังท้องถิ่นว่าเป็นอย่างไร มีรายรับเท่าใด เพียงพอที่จะเบิกจ่ายตามงบประมาณรายจ่ายได้หรือไม่ ซึ่งเป็นการช่วยผู้บริหารในการตรวจสอบและการควบคุมการบริหารงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.6 ตรวจสอบการคลัง เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดกรณีบกพร่องหรือทุจริต และนำไปสู่การปรับปรุงและแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมต่อไป ในแต่ละขั้นตอน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า หลักการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้น “ผลสัมฤทธิ์” สำหรับผลสัมฤทธิ์ในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ ในการศึกษาครั้งนี้ จึงหมายถึง ความสามารถในการจัดเก็บภาษีตามบทบาท ภารกิจ เพื่อบรรลุเป้าหมาย คือ สร้างรายได้แก่ตนเองได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และการที่จะพิจารณาว่างานจัดเก็บภาษีมีผลสัมฤทธิ์หรือไม่ สำคัญที่สุด คือ การพิจารณาได้จาก “ผลงาน” นั้นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

1. ความหมายของภาษี

ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม โดยมีให้ได้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษีและถ้าเมื่อกล่าวถึงคำว่า “ภาษี” นั้นจากอดีตจนถึงปัจจุบันก็ได้มีนักเศรษฐศาสตร์หลาย ๆ ท่านที่พยายามกำหนดคำนิยามความหมายของคำว่าภาษีเพื่อให้สมบูรณ์แต่เนื่องจากภาษีนี้นั้นมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน จึงลำบากเป็นอย่างยิ่งในการกำหนดคำนิยามของภาษีให้ครอบคลุมและใช้ได้แก่ภาษีทุกประเภทอย่างไรก็ตามนักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไปได้ให้คำนิยามคำว่า “ภาษี” ที่น่าสนใจไว้ดังนี้

ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม (2536 : 21-22) ได้ให้คำจำกัดความไว้ 2 ประการ ดังนี้
 ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากรายได้ และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคม

ส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี และอีกคำจำกัดความ ภาษี คือ เงินได้ หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้า หรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543 : 25) ได้ให้ความหมายว่า ภาษี คือ สิ่งที่ รัฐบาลเก็บจากรายได้และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทน โดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

สรุป ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อ ประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี หรือ อีกแนวหนึ่ง ภาษี หมายถึง เงินได้หรือทรัพย์สินที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล แต่ไม่รวมถึงการกู้เงินหรือขายสินค้า

2. ลักษณะของภาษี

2.1 ลักษณะภาษี มีดังนี้ (สุภรัตน์ ควณินกุล. 2547 : 6)

2.1.1 ลักษณะบังคับ ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับ ให้ต้องเสียภาษี แม้จะเป็นภาษีทางอ้อมซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้น ทางเลือกที่จะบริโภคก็จะต้องเสียภาษีอากรอยู่นั่นเอง

2.1.2 เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพย์สิน ภาษีอากรเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพย์สิน จากภาคเอกชนไปสู่รัฐบาล ซึ่งน่าจะเป็นการเคลื่อนย้ายเพียงทางเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษี อากร กล่าวคือหากมีการเคลื่อนย้ายในทางตรงกันข้ามก็จะไม่น่าเป็นภาษีอากรได้เนื่องจากไม่ อาจถือถือต่อรัฐได้

2.1.3 ไม่มีผลตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตาม กฎหมาย จึงไม่มีผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตาม ผู้เสียภาษี ย่อมทราบดีว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่รัฐมีให้สังคมโดย ส่วนรวม เป็นผลมาจากภาษีทั้งนั้น

2.1.4 ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล ภาษีอากรย่อมเป็นการ เคลื่อนย้ายทรัพย์สินที่ไม่มีพันธะใด ๆ เพื่อที่รัฐบาลจะสามารถนำเงินภาษีอากรไปบริหาร ประเทศได้เต็มความสามารถ

2.1.5 ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้ การจัดเก็บภาษีอากรอาจกระทำ ในรูปแบบอื่น ๆ นอกจากการจัดเก็บเป็นตัวเงินก็ได้ อาจจัดเก็บในรูปแบบของสิ่งของหรือแรงงาน หรือรูปแบบอื่น ๆ ก็ได้

2.2 ภาษีเป็นส่วนแบ่งภาระสาธารณะตามหลักความสามารถในการจ่าย ภาระสาธารณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่ปรากฏในงบประมาณแผ่นดิน และสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ (ศุภลักษณ์ พินิจภูวตล. 2542 : 18-21)

2.2.1 ลักษณะบังคับ เนื่องจากภาษีเป็นส่วนแบ่งภาระสาธารณะซึ่งมาจากการที่รัฐใช้อำนาจบังคับ (Pouvoir de contrainte) จัดเก็บจากประชาชน ด้วยเหตุนี้ส่วนแบ่งดังกล่าว จึงไม่ได้เป็นส่วนแบ่งที่มาจากความสมัครใจ นอกจากนี้ ภาระสาธารณะดังกล่าวยังเป็นมูลเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องมีการจัดเก็บภาษี จำนวนภาษีที่จัดเก็บจึงเป็นรายได้ที่มีไว้เพื่อครอบคลุมรายจ่าย การมีลักษณะบังคับของภาษีไม่ได้หมายถึงการห้ามทำการตกลงระหว่างฝ่ายปกครองและฝ่ายผู้เสียภาษีในเรื่องที่เกี่ยวกับภาษี หรือการเลือกระบบการประเมินภาษีระหว่างการประเมินแบบเหมาจ่ายกับการประเมินตามความเป็นจริง

2.2.2 ลักษณะการเป็นรายได้ที่ไม่เป็นประโยชน์ตอบแทนโดยตรง หมายถึง ผู้เสียภาษีไม่ได้รับผลตอบแทนโดยตรง เพราะค่าภาษีที่จ่ายไปนั้นไม่ได้พิจารณาจากสัดส่วนของประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐ

2.2.3 ลักษณะถาวร หมายถึง ผู้เสียภาษีชำระภาษีให้แก่รัฐ โดยไม่อาจเรียกคืนภาษีที่ชำระไป วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีมุ่งประโยชน์มหาชนเป็นสำคัญ

3. วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี

ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม (2536 : 17-19) อธิบายว่า การจัดเก็บภาษีมียุทธศาสตร์หลายประการ วัตถุประสงค์หลักคือ การหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่าง ๆ วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากรมีดังนี้

3.1 เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ

3.2 เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ระบบภาษีอากรควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการ ทางธุรกิจบางชนิดมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจส่วนรวมได้ เช่น ไม่ต้องการให้ประชาชนบริโภคสุรา บุหรี่ หรือสินค้าฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ก็เก็บภาษีสินค้าเหล่านี้ในอัตราสูง ๆ หรือไม่เก็บภาษีอุปกรณ์การศึกษาต่าง 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 การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งด้านราคาสินค้า และการจ้างงานเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น การป้องกันภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลก็เพิ่มภาษีต่าง ๆ ให้สูงขึ้นเพื่อลดการใช้จ่ายในยามเศรษฐกิจตกต่ำ คนว่างงานมาก รัฐบาลอาจลดภาษีต่าง ๆ ลงเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการจ้างงานมากขึ้น

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2543 : 13) ได้กล่าวว่า การเก็บภาษีอากรนอกจากมีวัตถุประสงค์ในการหารายได้ให้พอกับค่าใช้จ่ายของรัฐบาลแล้ว ในปัจจุบันภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการกระจายรายได้ ส่งเสริมความเจริญเติบโตธุรกิจการค้า รักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ช่วยควบคุมการบริโภคของประชาชน หรือเพื่อสนองนโยบายบางประการของรัฐบาลด้วย

4. การจัดสรรส่วนภาษีอากร

เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและเงินรายได้ดังต่อไปนี้ (กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร. 2543 : 8)

- 4.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 4.2 ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- 4.3 ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- 4.4 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายแล้ว
- 4.5 ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร
- 4.6 ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ
- 4.7 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

- 4.8 ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 4.9 ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- 4.10 อากาศรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และการจำหน่ายเนื้อสัตว์
- 4.11 อากรังนกฮีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยการรังนกฮีแอ่น
- 4.12 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่
- 4.13 ค่าภาคหลวงปิโตเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตเลียม
- 4.14 ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด
- 4.15 ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด
- 4.16 ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น
- 4.16.1 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา
- 1) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 4.17 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าของหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว
- 4.18 ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล
- 4.19 ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น
- 4.20 รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

5. ลักษณะของภาษีอากรที่ดี

- 5.1 ภาษีอากรที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ (ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม, 2536 :

5.1.1 มีความเป็นธรรม ต้องเป็นภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชนในจำนวนที่เท่าเทียมกัน หลักการนี้เรียกว่า “หลักความเป็นธรรมสมบูรณ์ (Principle of absolute equity)” และอีกอย่างหนึ่ง ภาษีอากรที่จะได้ชื่อว่าเป็นธรรมนั้นต้องเป็นภาษีอากรที่จัดเก็บตามผลประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากบริการของรัฐหรือตามกำลังสามารถของผู้เสียภาษี เรียกว่า “หลักความเป็นธรรมสัมพัทธ์ (Principle of relation equity)”

5.1.2 มีความแน่นอน รัฐต้องมีนโยบายที่แน่นอนในการจัดเก็บภาษีอากรไม่เปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อย ๆ เพราะการมีนโยบายที่ไม่แน่นอน ทำให้ธุรกิจเอกชนได้รับผลกระทบกระเทือน เบื่อหน่าย และไม่มั่นใจในการลงทุน

5.1.3 มีความสะดวก ภาษีอากรที่ดีต้องสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐในการจัดเก็บและสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการชำระภาษี กฎหมายและระเบียบข้อบังคับตลอดจนแบบพิมพ์รายการต่าง ๆ ต้องง่ายแก่การทำความเข้าใจและกรอกรายการ

5.1.4 มีความประหยัด ภาษีอากรที่ดีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุดและเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด เหตุที่ภาษีอากรที่ดีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุด เพราะถ้าเสียค่าใช้จ่ายมาก รายได้ที่รัฐบาลจะนำไปใช้จ่ายในการบริหารประเทศต้องลดน้อยลงตามส่วน

5.1.5 มีความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ควรมีผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาดหรือกระทบกระเทือนน้อยที่สุด เช่น ถ้ารัฐบาลเก็บภาษีจากสินค้าโดยทั่วไปไม่มีการยกเว้นจะไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อผลการตัดสินใจบริโภคของผู้เสียภาษี แต่กรณีที่รัฐบาลเก็บภาษีจากสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะจะมีผลกระทบกระเทือนต่อการตัดสินใจบริโภคของผู้เสียภาษี ในกรณีสินค้าและบริการที่เป็นโทษ เช่น บุหรี่ สุรา ยาเสพติด เป็นต้น รัฐบาลอาจใช้ความไม่เป็นกลางของภาษีอากรเป็นเครื่องมือจำกัดการบริโภคให้เหมาะสมได้

5.1.6 ต้องใช้บังคับได้ในทางปฏิบัติ ภาษีอากรที่ดีต้องสามารถจัดเก็บได้ในทางปฏิบัติ ภาษีบางอย่างแม้จะเป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติจัดเก็บได้ยาก ไม่อาจถือเป็นภาษีที่ดีได้ เช่น ภาษีที่เก็บจากรายจ่าย ในทางทฤษฎีเป็นภาษีที่ดี แต่ในทางปฏิบัติจัดเก็บได้ยาก

5.1.7 ต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจได้ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจัดเก็บในอัตราก้าวหน้าเป็นภาษีที่ดี เพราะในยามที่เศรษฐกิจรุ่งเรือง รายได้ประชาชนเพิ่มขึ้น เมื่ออัตราก้าวหน้าจัดเก็บเป็นอัตราก้าวหน้า อัตราก้าวหน้า

จะเพิ่มเร็วขึ้นกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นทำให้รายได้ของประชาชนลดลงหรือมีเงินเข้าสู่ภาครัฐบาลมาก

ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล (2542 : 63-64) ได้กล่าวถึงหลักการบริหารภาษีที่ดีของ อัดัม สมิท ว่าเป็นหลักเกณฑ์พื้นฐานของการจัดเก็บภาษีอากรที่เกิดขึ้นประมาณสองร้อยกว่าปีมาแล้ว (ตั้งแต่ ค.ศ. 1776 แต่ก็ยังสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการจัดเก็บภาษีอากรในปัจจุบัน

เมื่อนำความคิดของ อัดัม สมิท มาวิเคราะห์ ทำให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมและการบริหารงานบุคคลที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชาติและประชาชนส่วนรวม อันเป็นที่มาของความร่ำรวยของชาติ ดังนั้น “การแบ่งงานกันทำ” และ “การแบ่งสรรภาระสาธารณะ” อาจวิเคราะห์เปรียบเทียบได้กับ “การทำงานของมนุษย์” และ “หน้าที่ของมนุษย์ต่อสังคม” การชำระภาษีเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของภาระหน้าที่ของมนุษย์ที่มีต่อสังคม อัดัม สมิท ได้กำหนดหลักการภาษีอากรที่ดี ซึ่งผู้บัญญัติกฎหมายสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบของภาษีและการจัดเก็บภาษีได้เป็นอย่างดี

5.2 หลักการภาษีอากร 4 ประการ (ป๊วย อึ้งภากรและสุภาพ ยศสุนทร. 2504 : 232-246)

5.2.1 หลักความเป็นธรรม (Equity) เนื่องจากประชาชนของรัฐจำเป็นต้องบริจาคหรือสละเงินให้แก่รัฐบาลที่เขาเหล่านั้นอยู่ภายใต้ความคุ้มครอง ตามสัดส่วนของรายได้ที่ครอบครองอยู่ แนวความคิดดังกล่าวถือเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญของหลักความยุติธรรมทางภาษี การจัดเก็บภาษีอย่างยุติธรรมจึงต้องสัมพันธ์กับสิ่งที่เป็นความสามารถหรือสิ่งที่แสดงความสามารถของผู้เสียภาษี รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการวัดความสามารถและหลักในการแบ่งสรรภาระสาธารณะต้องเป็นหลักเกณฑ์ที่บังคับได้โดยทั่วกัน ทั้งนี้การยกเว้นภาษีหรือการเพิ่มอัตราภาษีผู้บัญญัติกฎหมายพึงกระทำด้วยความระมัดระวัง โดยคำนึงถึงจำนวนภาษีขั้นต่ำที่ประชาชนทุกคนควรแบกรับเสมอหน้ากัน และโดยส่วนใหญ่ความสามารถความกินคือยุติทางเศรษฐกิจ หรือเศรษฐกิจที่เอื้อประโยชน์แก่คนทั่วไป (Economic wellbeing) อาจวัดได้จากรายได้ (Income) ความมั่งมี (Wealth) หรือการใช้จ่าย (Expenditure)

5.2.2 หลักความแน่นอน (Certainly) ภาษีที่จัดเก็บต้องมีความชัดเจนและแน่นอน ไม่ว่าจะเป็นฐานภาษี เทคนิคการประเมินภาษี และวิธีการจัดเก็บภาษี ความแน่นอนที่กล่าวถึงนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล มิใช่มาจากการกระทำตามอำเภอใจของฝ่ายผู้จัดเก็บและผู้เสียภาษี เช่น รัฐต้องบัญญัติหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเทคนิคทางภาษี (ฐานภาษี การคำนวณ

และการจัดเก็บ) อย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ ผู้เสียภาษีสามารถคำนวณภาษีที่ตนต้องชำระได้ รวมทั้งมีการกำหนดวัน เวลา สถานที่ที่แน่นอน การจัดเก็บภาษีที่ไม่เคารพหรือสอดคล้องกับหลักความแน่นอน ย่อมนำมาซึ่งความเดือดร้อนของประชาชน เช่น การจัดเก็บภาษีของเจ้านายของผู้เก็บภาษีอากรที่ขาดหลักเกณฑ์แน่นอน เป็นต้น

5.2.3 หลักความสะดวก (Convenience) ภาษีทุกประเภทต้องเรียกเก็บตรงตามเวลา วิธีการชำระภาษีก็ต้องทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกมากที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงช่วงเวลาที่ผู้เสียภาษีมีความสะดวกที่จะชำระภาษี ได้แก่ ช่วงเวลาที่มีรายได้เข้ามา (เช่น ในประเทศเกษตรกรรม ประชาชนที่เป็นชาวนาสามารถมีรายได้มาชำระภาษีได้ก็ต่อเมื่อถึงฤดูหน้าข้าว เพราะสามารถนำข้าวออกมาขายเป็นรายได้) ส่วนสถานที่จัดเก็บภาษีต้องสะดวกในการเดินทางมาติดต่อหรือมีการขนส่งที่เข้าถึงได้ของผู้เสียภาษี

5.2.4 หลักความประหยัด (Economy) ภาษีทุกประเภทที่จัดเก็บเพื่อนำรายได้เข้าสู่คลังควรมีจำนวนที่ใกล้เคียงกับจำนวนภาษีที่ผู้เสียภาษีได้ชำระให้แก่รัฐ ซึ่งหมายถึง รัฐต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีให้น้อยที่สุด และผู้เสียภาษีก็น้อยค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับภาษีนั้น ๆ น้อยที่สุดด้วย ทั้งนี้เพราะค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าเดินทาง หรือความยุ่งยากอื่น ๆ ที่เกิดจากวิธีการชำระภาษีที่ถูกเรียกเก็บ รัฐต้องมีมาตรการควบคุมการใช้จ่ายในการจัดเก็บ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบภาษีให้มากที่สุด แม้อัตรากำลังเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีจะมีจำนวนน้อย แต่ต้องมีระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

5.3 หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี ดังนี้ (Smilk. 1969 : 777-779)

5.3.1 ภาษีที่มีลักษณะที่ดีควรจัดเก็บจากประชาชนทุกคนตามฐานะ เพราะแต่ละคนต่างได้รับประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ

5.3.2 ภาษีที่ทุกคนจะต้องเสีย ต้องมีความแน่นอนไม่มีลักษณะกำกวม ลักษณะและรูปแบบของภาษีตลอดจนจำนวนที่ต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

5.3.3 การเสียภาษีทุกชนิด ควรจะต้องจัดเก็บตามวัน เวลา และสถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวกและจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

5.3.4 ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บ จะทำให้ความเดือดร้อนในการมาเสียภาษีของผู้เสียภาษีและค่าใช้จ่ายของรัฐบาลในการจัดเก็บภาษีน้อยที่สุด

5.4 หลักเกณฑ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากร (Efficiency criteria) 6 ประการ คือ (พิทักษ์ ทรุชนิม. 2538 : 9)

5.4.1 หลักความเป็นธรรม (Equity) พิจารณาได้จาก

1) ความสามารถของผู้เสียภาษี แบ่งออกเป็น

1.1) ความเป็นธรรมแนวนอน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เท่าเทียมกัน ควรได้รับการปฏิบัติและเสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน

1.2) ความเป็นธรรมแนวตั้ง หมายถึง ผู้ที่มีรายได้ไม่เท่าเทียมกัน ควรจะเสียภาษีแตกต่างกัน

1.3) ประโยชน์ของผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิตโดยรัฐบาลมาก จะต้องจ่ายภาษีมากกว่าผู้ที่ได้รับประโยชน์น้อย

2) หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยไม่ให้มีผลกระทบต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบต่อคนแต่เพียงเล็กน้อยเพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาษีอากรที่ดีควรจะเป็นภาษีอากรที่ไม่มีผลต่อต้นทุนและประโยชน์ที่ได้ในการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ทำให้ต้นทุนที่เสียและประโยชน์ที่ได้สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง ดังนั้นเป้าหมายหลักของความเป็นกลาง คือ การพยายามลดภาระส่วนเกินของการเก็บภาษีให้เหลือน้อยที่สุด

3) หลักความแน่นอน (Certainty) แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะคือ

3.1) ความแน่นอนในภาษี หมายถึง รัฐบาลต้องการให้ประชาชนกลุ่มใดรับภาระภาษี ภาษีที่ดี มีประสิทธิภาพจะเป็นภาระภาษีแก่ประชาชนกลุ่มนั้น

3.2) ความแน่นอนของหนี้ภาษี ภาษีอากรที่ดีมีสภาพควรจะเป็นภาษีอากรที่มีความง่ายและความแน่นอนในการประเมินหนี้ภาษีอากร หากผู้เสียภาษีไม่ทราบแน่ชัด ตนจะต้องเสียภาษีจำนวนเท่าใด เพราะการประเมินภาษีขึ้นอยู่กับอำนาจและดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ จะเป็นการเปิดช่องให้มีการทุจริตได้ง่าย

3.3) ความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน ภาษีอากรที่ดี มีประสิทธิภาพ ควรจะเป็นภาษีอากรที่สามารถลดเงินได้ของเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.4) ความแน่นอนเกี่ยวกับการทำนายรายได้จากภาษีอากร ภาษีอากรที่ดีมีสภาพ ควรเป็นภาษีอากรที่มีความแน่นอนในแง่รายได้ของรัฐบาล คือ สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่กำหนดไว้

4) หลักความประจักษ์แจ้ง (Evidence) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพจะเป็นภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีประจักษ์และตระหนักในภาษีอากรที่ตนต้องเสีย

5) หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative efficiency) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรมีต้นทุนการบริหารจัดเก็บภาษีต่ำ ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนของรัฐบาลหรือเอกชน กล่าวคือ

5.1) เป็นภาษีที่เสียต้นทุนในการจัดเก็บ (Collection cost) ต่ำ

5.2) ผู้เสียภาษีเสียต้นทุนในการชำระภาษีต่ำ ได้แก่ ค่าเดินทางเพื่อไปชำระภาษี เวลาที่เสียในการรอคอย หรือการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ค่าจ้างนายหน้า นักบัญชีและตัวแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

1. ความหมายของการกระจายอำนาจ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจ ดังต่อไปนี้

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2539 : 12) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้ 2 ลักษณะคือ

ลักษณะที่ 1 การกระจายอำนาจตามเขต (Size and Boundary) หมายถึง การมอบอำนาจไปให้ท้องถิ่นจัดกิจการ หรือบริหารสาธารณะภายในท้องถิ่น และมีอิสระบางประการในการปกครอง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

ลักษณะที่ 2 การกระจายอำนาจตามกิจการ (Functional) หมายถึง การมอบให้องค์การสาธารณะจัดทำกิจกรรมประเภทใดประเภทหนึ่งเพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคของงานนั้น เช่น การไฟฟ้า การประปา และการโทรคมนาคม เป็นต้น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2540 : 67) ให้ทัศนะไว้ว่า การกระจายอำนาจการปกครอง เป็นวิธีการที่รัฐมอบอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางประการด้วยตนเอง โดยมีอำนาจอิสระตามสมควร ไม่ต้องขึ้นอยู่กับอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของราชการบริหารส่วนกลางหรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ราชการบริหารส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่บางประการ

ในการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีได้เป็นส่วนหนึ่งของราชการบริหาร ส่วนกลางรับไปดำเนินการเอง หลักการนี้เป็นการลดอำนาจของราชการบริหารส่วนกลาง ในการปกครองท้องถิ่นลง เพราะมีการมอบอำนาจบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันประกอบไปด้วยผู้ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนให้เข้าบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง ราชการบริหารส่วนกลางจะไม่เข้าไปอำนวยความสะดวกหรือบังคับบัญชาโดยตรง แต่จะทำหน้าที่ในการ ควบคุม และกำกับดูแลเท่านั้น

อนึ่ง สิทธิประศาสน์ และไพฑูรย์ บุญวัฒน์ (2541 : 29) ได้ให้ความหมาย ของการกระจายอำนาจว่าคือ วิธีการที่รัฐบาลมอบอำนาจการบริหารบางส่วนให้กับองค์กรอื่น นอกจากองค์กรของราชการบริหารส่วนกลาง จัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตาม สมควรและอยู่ในความควบคุมของรัฐบาล แต่ไม่ใช่การบังคับบัญชา โดยมีวิธีการกระจาย อำนาจ 2 รูปแบบ ได้แก่

1.1 การกระจายอำนาจตามอาณาเขตหรือพื้นที่ (Decentralization by Territory)

1.2 การกระจายอำนาจตามกิจการหรือหน้าที่ (Decentralization by Function)

อูธร ดันติสุนทร (2541 : 43) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่าคือ การกระจายการตัดสินใจทั้งด้านการบริหารและการเงินจากส่วนกลางสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น การกระจายอำนาจมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการและองค์กรประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม รับผิดชอบในการตัดสินใจ การบริหาร และการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

ธนสวรรค์ เจริญเมือง (2544 : 10) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแล กิจการหลาย ๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการแทบ ทุกอย่างของท้องถิ่น ได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น

สรุป การกระจายอำนาจ หมายถึง การมอบอำนาจหน้าที่ของรัฐให้แก่องค์กร บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นการกระจายการตัดสินใจทั้งด้านการบริหารและการเงินจากส่วนกลางสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการองค์กรและประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบใน การตัดสินใจ บริหาร และพัฒนาท้องถิ่นของตน

2. หลักการกระจายอำนาจ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้อธิบายเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจ ดังต่อไปนี้

2.1 หลักการกระจายอำนาจ มีดังนี้ (ประหยัด หงส์ทองคำ, 2537 : 28)

2.1.1 มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองท้องถิ่นเหล่านี้มีงบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2.1.2 มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้ปกครองท้องถิ่นเลยก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.1.3 มีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้น ต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร มีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร คือ มีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการได้เองด้วยงบประมาณและหน้าที่ของตนเอง

2.1.4 มีงบประมาณเป็นของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกออกจากส่วนกลางโดยมีรายได้จากการเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

2.1.5 มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เป็นของท้องถิ่นเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้นจะต้องมีเจ้าหน้าที่อื่นเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้ขึ้นในสังกัดกระทรวงทบวงในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั่นเอง

2.2 หลักการในการกระจายอำนาจการแบ่งแยกหน้าที่รัฐบาลกลางกับราชการส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรอาศัยหลักร่วมกัน 2 ประการ คือ (จรัส สุวรรณมาลา, 2537 : 29)

2.2.1 ผลักผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) คือ กิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นแห่งหนึ่งโดยเฉพาะไม่มีผลกระทบทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อผู้คนในท้องถิ่นอื่น ๆ ภาษาวិชาเศรษฐศาสตร์เรียกว่า “ไม่มีผลล้นออก” (Spillover effects) ให้ถือว่ากิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ของท้องถิ่น แต่ถ้าผลประโยชน์ใดเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติโดยรวมหรือเป็นกิจกรรมที่กระทบถึงผู้คนหลายพื้นที่ให้ถือเป็นกิจกรรมระดับชาติหรือสูงกว่าชุมชนย่อยเพราะระดับชุมชนย่อยไม่สามารถทำกิจกรรมเหล่านี้ได้ ถึงแม้ทำได้ก็อาจเกิดความขัดแย้งกันได้

2.2.2 หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management efficiency) ได้แก่ การจัดกิจกรรมใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้เงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนมากที่สุด ในภาคเศรษฐศาสตร์เรียกว่า “Public Goods” มีลักษณะเป็นโครงสร้างต้นทุนและการให้บริการที่เป็นแบบเฉพาะตัว กล่าวคือมีต้นทุนคงที่ในสัดส่วนที่สูง มีต้นทุนแปรผันต่อหน่วยของการให้บริการต่ำและมีหลายกรณีที่มีต้นทุนแบบพิเศษ เช่น เพิ่มขึ้นเป็นขั้นบันได ฉะนั้นการจัดการบริการสาธารณะบางประเภทจะต้องมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ๆ หรือเป็นชุมชนขนาดใหญ่พอสมควร จึงจะประหยัดต้นทุน ถ้าเป็นชุมชนเล็ก ๆ ก็จะผลิตบริการร่วมกัน เพื่อจะได้ประหยัดและจะได้ใช้ประโยชน์จากบริการเหล่านั้นได้เต็มที่ กิจกรรมสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์ ต้องผลิตให้กับคนทั้งประเทศใช้บริการจึงจะประหยัดและคุ้มค่าแก่การลงทุน ในกรณีนี้ควรให้หน่วยงานระดับประเทศเป็นผู้ผลิต และให้บริการแก่ชุมชนทุกชุมชน

สรุป หลักการกระจายอำนาจ คือ การคำนึงถึงหลักผลประโยชน์สาธารณะและหลักประสิทธิภาพในการจัดการ โดยการกระจายอำนาจจะมีความเป็นอิสระภายใต้กฎหมาย มีบุคลากรในการบริหารงานเป็นของตนเอง มีการจัดเก็บรายได้เองรวมทั้งสามารถออกกฎข้อบังคับใช้ในพื้นที่ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย

3. ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงความสำคัญของการกระจายอำนาจ ดังต่อไปนี้

ลิขิต ชีร์เวคิน (2541 : 17 – 18) ได้วิเคราะห์ถึงความสำคัญในการกระจายอำนาจการปกครองว่ามีความสำคัญทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ไว้ 2 ประการ ดังนี้

3.1 การกระจายอำนาจเป็นรากแก้วของการปกครองในระบบประชาธิปไตยทั้งนี้เพราะ ประชาธิปไตยต้องประกอบด้วยโครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติ และโครงสร้างพื้นฐานในระดับท้องถิ่น การเน้นแต่การพัฒนาโครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติ เช่น รัฐธรรมนูญ สภานิติบัญญัติ การเลือกตั้ง เป็นต้น โดยไม่คำนึงถึงพื้นฐานเบื้องต้น ได้แก่ การตื่นตัวทางการเมือง ความสามารถและโอกาสในการปกครองตนเอง เท่ากับว่าเป็นการพัฒนาในลักษณะที่หัวโตก้นลีบ

3.2 การกระจายอำนาจยังมีความสำคัญอย่างยิ่งในทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ การพัฒนาชนบท เป็นนโยบายที่กำลังเน้นหนักและมีการรณรงค์กันมากมีความสำคัญประการหนึ่งคือ เรื่องการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ การพัฒนาชนบทจะให้สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมีการคิดริเริ่มช่วยตนเองจากท้องถิ่นและต้องเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ มีส่วนร่วมมีส่วนร่วมแรงกัน และลักษณะดังกล่าวจะต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงเท่านั้น ถ้าหากไม่มีการกระจายอำนาจในการปกครองด้วยตนเองอย่างมีอิสระ การพัฒนาจะเป็นลักษณะหยิบยื่นยัดใส่ ซึ่งแทนที่จะเป็นผลดีกับท้องถิ่นแต่กลับจะสร้างความเลื่อมล้ำกัน อันจะมีผลต่อการพัฒนาประชาธิปไตย

การกระจายอำนาจเป็นหัวใจหลักของระบอบประชาธิปไตย ตามหลักรัฐศาสตร์คือ เป็นการที่รัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติกระจายอำนาจการบริหารให้แก่หน่วยการบริหารท้องถิ่นให้มีอำนาจในการดำเนินการภายในอาณาเขตของตน โดยปราศจากการแทรกแซง หรือการมีอำนาจอิสระที่จะดำเนินการ แต่ก็อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล การกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของรัฐบาลที่มอบความรับผิดชอบบางส่วนให้แก่หน่วยการบริหารท้องถิ่น สำหรับแนวทางที่แต่ละท้องถิ่นจะยึดหลักในการกระจายอำนาจอย่างไรขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นสำคัญ

สรุป การกระจายอำนาจเป็นมาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อให้ท้องถิ่นหรือองค์กรสาธารณะได้มีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายได้เองพอสมควร คือ มีอำนาจวินิจฉัยและดำเนินการได้เองด้วยงบประมาณของท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

1. การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

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

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

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึง 2,000 คน เป็นเหตุไม่สามารถบริหารงานในพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพได้ ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเพิ่มเติมให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ก็อาจตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และเป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

2. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

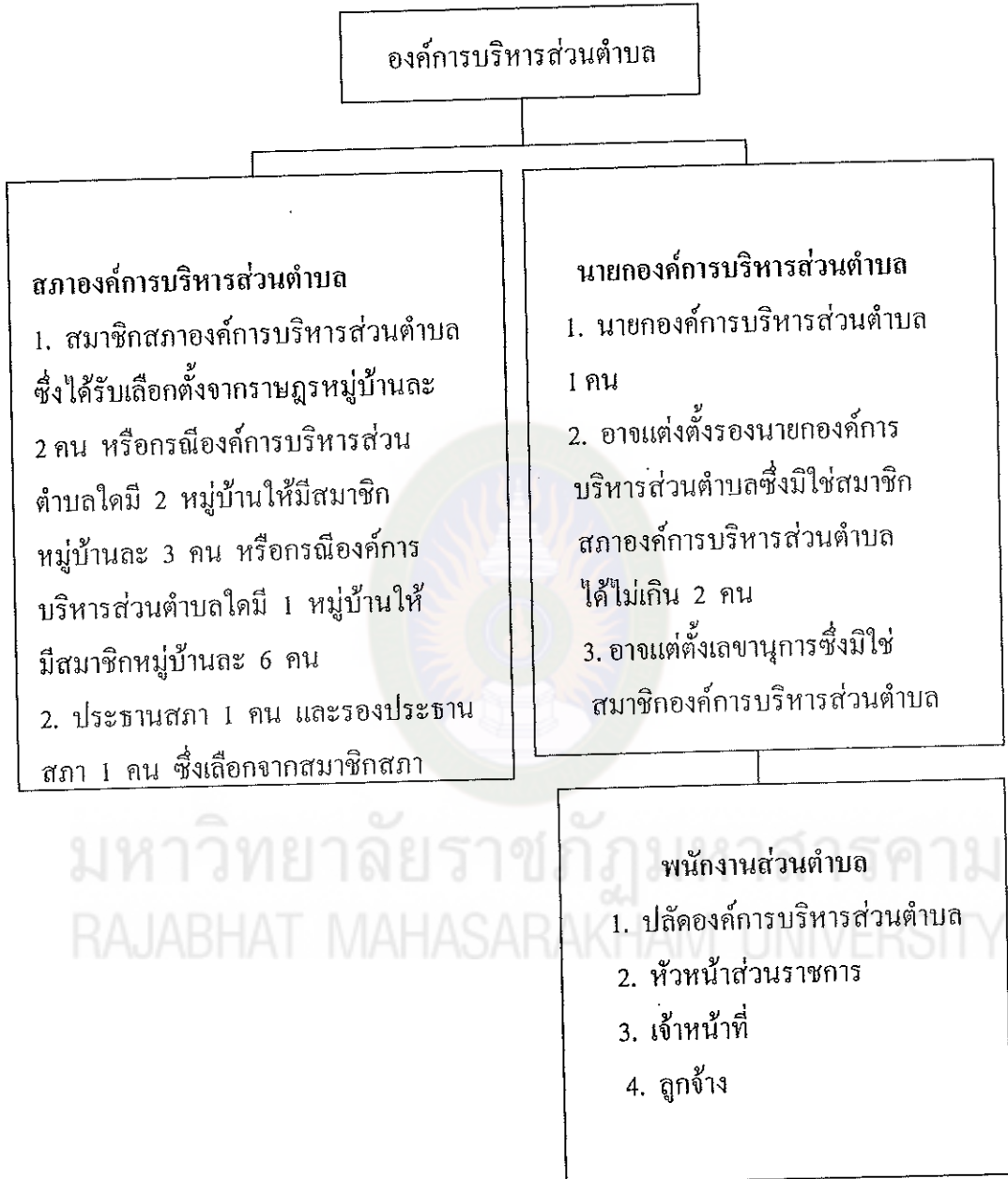
องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 สภากงศ์การบริหารส่วนตำบลเป็นองศ์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาองศ์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง จำนวนสมาชิกองศ์การบริหารส่วนตำบลให้มีหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีทีองศ์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองศ์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองศ์การบริหารส่วนตำบลนั้นจำนวน 6 คน และในกรณีทีเขตองศ์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองศ์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วย สมาชิกสภาองศ์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คนและมีวาระในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี

2.2 นายกองศ์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนทั้งตำบล รองนายกองศ์การบริหารส่วนตำบลมาจากการแต่งตั้งของนายกองศ์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน และเลขานุการมาจากการแต่งตั้งของนายกองศ์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน คณะผู้บริหารองศ์การบริหารส่วนตำบลเป็นองศ์กรฝ่ายบริหารทำหน้าทีบริหารกิจการขององศ์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาองศ์การบริหารส่วนตำบล โดยรับผิดชอบต่อสภาองศ์การบริหารส่วนตำบลจัดทำแผนพัฒนาองศ์การบริหารส่วนตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินต่อสภาองศ์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งมีหน้าทีอื่น ๆ ตามทีราชการมอบหมาย โดยมีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี ไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน

2.3 พนักงานส่วนตำบลประกอบด้วย ปลัดองศ์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา หัวหน้าส่วนสาธารณสุข หัวหน้าส่วนการศึกษาหรือหัวหน้าส่วนต่าง ๆ ทีองศ์การบริหารส่วนตำบลกำหนดกรอบ โครงสร้างเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นมาจากการสอบคัดเลือก ส่วนลูกจ้างมาจากการจัดจ้างโดยอำนาจขององศ์การบริหารส่วนตำบล โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลก่อน

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546)

ที่มา : โกวิท พงงาม. 2550 : 290

3. บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542

มาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมายตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

(9) ปฏิบัติหน้าที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

แผ่นดิน

(8) การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของ

(9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

(10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

(11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

(12) การท่องเที่ยว

(13) การผังเมือง

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง อาณาเขต สภาพทั่วไป

1.1 ประวัติตำบลโดยย่อ

สมัยก่อนชื่อหมู่บ้านคือ “คงต้อง” เพราะมีต้นกะท้อนมาก (หรือ “หมากต้อง” ตามภาษาถิ่น) ขึ้นกับบ้านบึงกาฬได้ ต่อมา ปี พ.ศ. 2500 ได้มีคนอพยพจากต่างจังหวัดเข้ามาอยู่มาก จึงขอแยกหมู่บ้านใหม่ชื่อว่า “บ้านโนนสมบูรณ์” เพราะมีทรัพยากรต่าง ๆ อุดมสมบูรณ์และมีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ชื่อว่า “กุดทิง” มีสัตว์น้ำที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ ชาวบ้านใช้เป็นแหล่งอาหารในชุมชน และมีการเลือกนายทองคำ กุลคำตา เป็นผู้ใหญ่บ้านคนแรก และก่อตั้งวัดศรีเมืองธรรมคุณ (มหานิกาย) โดยหลวงพ่อศรีเมือง เป็นผู้ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2500 และได้จัดตั้งโรงเรียนขึ้นในวัดศรีเมืองธรรมคุณในปีเดียวกันนั้นเลย โดยมีครูใหญ่ชื่อ นายสมพร พงษ์สิทธิศักดิ์ ครั้นถึงปี พ.ศ. 2504 ก็ได้ย้ายโรงเรียนไปตั้งอยู่ที่โรงเรียนชุมชนบ้านโนนสมบูรณ์ในปัจจุบัน พอถึงปี พ.ศ. 2506 จึงขอแยกเป็นตำบล พ.ศ. 2508 ได้ก่อตั้งวัดสันติสามัคคี (ธรรมยุต) โดยหลวงพ่พระครูสุนทร นวกิต เป็นองค์ก่อตั้ง และปี พ.ศ. 2511 ได้รับการอนุมัติเป็นตำบลโนนสมบูรณ์ โดยมีนาย ฉวี คัชรินทร์ เป็นกำนันคนแรก ปัจจุบันมีหมู่บ้านขึ้นตรงต่อตำบล รวม 13 หมู่บ้าน ชาวบ้านส่วนใหญ่อพยพมาจากจังหวัดขอนแก่น อุตรธานี ร้อยเอ็ด อุบลราชธานี กาฬสินธุ์ ประเพณีดั้งเดิมจะเป็นเหมือนภาคอีสานทั่วไป การตั้งบ้านเรือนจะกระจัดกระจายตามแหล่งน้ำ และกระจายตามถนนเส้นสำคัญ

1.2 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ตั้งอยู่เลขที่ 212 หมู่ 2 ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยตำบลโนนสมบูรณ์อยู่ทางทิศใต้ของที่ว่าการอำเภอเมืองที่ทำการห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง ประมาณ 9 กิโลเมตร การติดต่อกับอำเภอเมือง ใช้ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 222 สายบึงกาฬ-พังโคน โดยสารรถยนต์ใช้เวลาประมาณ 15 - 20 นาที

1.3 เนื้อที่

เนื้อที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 63 ตารางกิโลเมตร

1.4 ภูมิประเทศ

สภาพทั่วไปเป็นเนินสูงทางด้านทิศตะวันตก ลาดลงสู่ด้านทิศตะวันออกของตำบลทำให้พื้นที่ทางด้านทิศตะวันตกเป็นที่ลุ่ม สลับที่ดินลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลึก ทางด้านทิศตะวันออกมีพื้นที่เป็นที่ลุ่มส่วนใหญ่ และมีหนองน้ำขนาดใหญ่ในการทำมาหากิน

ทิศเหนือ ติดตำบลบึงกาฬ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นที่ทางสามแยกอยู่ทางทิศใต้ของบ้านเหล่าถาวร ประมาณ 1 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกตามแนวตรงจนจดห้วยเข้จนจดสะพาน อยู่ถนนหมายเลข 222

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลโคกก่อง อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นที่หลักไม้แก่นปักไว้ริมหนองกุดทิงใหญ่ไปทางทิศใต้ ตามขอบหนองกุดทิงใหญ่จนจดปากห้วยกำแพงใหญ่ไปทางทิศใต้ ตามแนวกึ่งกลางห้วยกำแพงใหญ่จดสะพานอยู่ถนนหมายเลข 222

ทิศใต้ ติดต่อดำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล และตำบลก้านาคี อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นที่ห้วยกำแพง ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ผ่านทุ่งนาจนจดปากห้วยอินทรีย์เชื่อมห้วยฮีไปทางตะวันตกบ้านโนนจำปา

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลนาสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นที่จุดเชื่อมระหว่างห้วยนาอ่าง ห้วยหนองขนอน และห้วยขาว ไปทางทิศเหนือตามแนวกึ่งกลางห้วยขาว ไปทางทิศตะวันตกจนจดทางสามแยกอยู่ทางทิศใต้บ้านเหล่าถาวร รวมระยะทางทิศตะวันตกประมาณ 9 ก.ม.

1.5 การปกครอง

ตำบลโนนสมบูรณ์ แบ่งการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 – 13

1.6 สภาพทางเศรษฐกิจ

เนื่องจากพื้นที่ของตำบลโนนสมบูรณ์อยู่ติดกับเขตอำเภอเมือง มีความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง และใกล้สถานศึกษาหลายแห่ง ทำให้ปัจจุบันมีหอพักและร้านค้าเพิ่มขึ้นมากมาย รวมทั้งมีการก่อสร้างโรงงานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมยางพารา ถึง 3 แห่ง ทำให้มีการจ้างงาน สร้างรายได้เพิ่มขึ้น

2. พันธกิจการพัฒนา

- 2.1 สนับสนุนให้ประชาชนมีอาชีพเสริมและเพิ่มรายได้
- 2.2 ส่งเสริมปรับปรุงและพัฒนาระบบการศึกษา
- 2.3 อนุรักษ์ ส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม อันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 2.4 พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา
- 2.5 พัฒนาการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 2.6 อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.7 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกด้าน
- 2.8 พัฒนาการเมืองการบริหารให้มีประสิทธิภาพภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาชน

3. วิสัยทัศน์การพัฒนา

ส่งเสริมเศรษฐกิจ คนมีการศึกษา

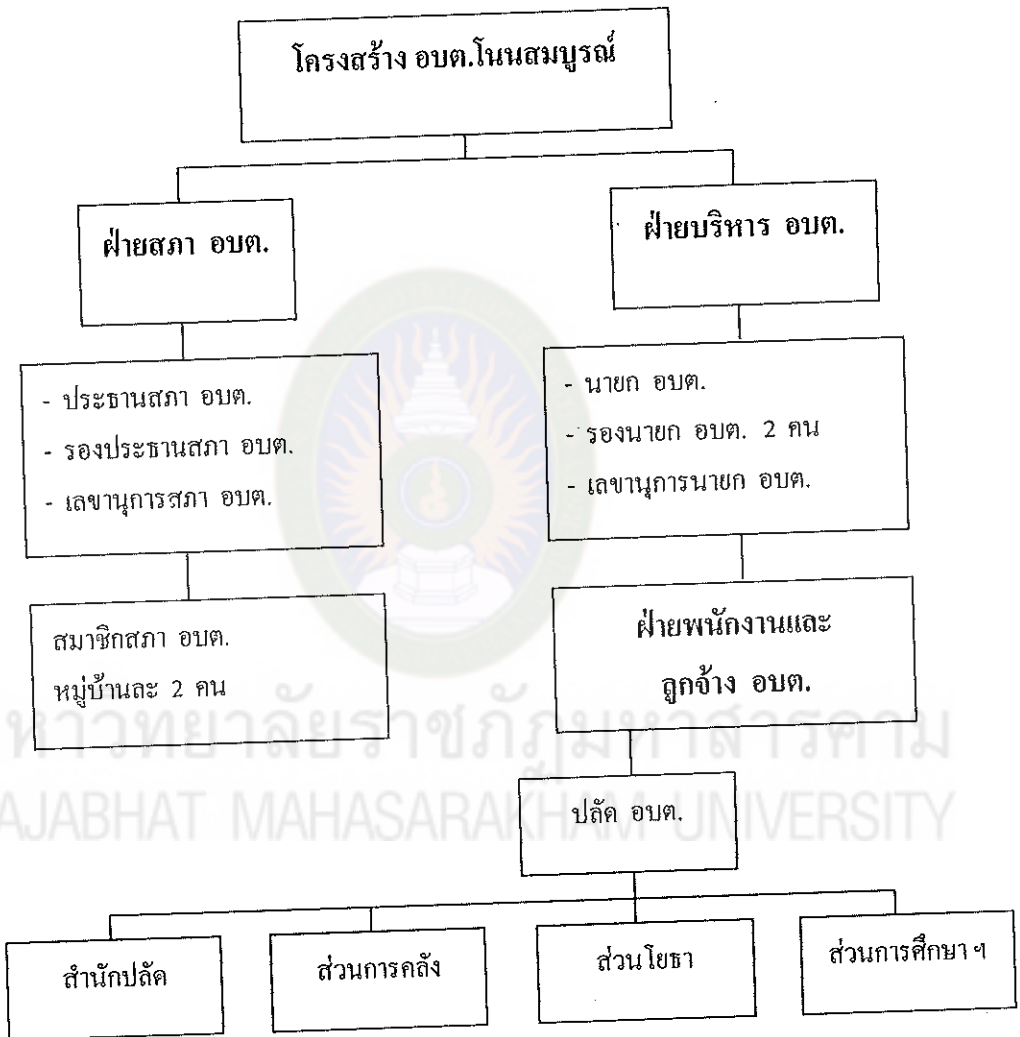
วัฒนธรรมล้ำค่า พัฒนาชุมชนให้น่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม

7.4 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์

7.4.1 จำนวนบุคลากร จำนวน 40 คน

- 1) ตำแหน่งปลัด อบต. จำนวน 1 คน
- 2) ตำแหน่งงานในสำนักปลัด อบต. จำนวน 4 คน
- 3) ตำแหน่งงานในส่วนการคลัง จำนวน 3 คน
- 4) ตำแหน่งงานในส่วนโยธา จำนวน 3 คน

- 5) ตำแหน่งงานในส่วนการศึกษาฯ จำนวน 1 คน
- 6) ตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน
- 7) ตำแหน่งพนักงานจ้าง จำนวน 27 คน



แผนภาพที่ 4 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์
ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์. 2553 : 25

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะเดียวกันและคล้ายคลึงกันที่สามารถเทียบเคียงกับการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ดังนี้

วฤทธิ์ สารอุทัยคาม (2548 : 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัว โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ประชาชนเพศชายกับหญิงในการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระบบการบริการ และด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนงัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแต่ละรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญา ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแต่ละรายด้านไม่แตกต่างกัน

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

รองลงมาเป็นระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 27.7 ระดับความพึงพอใจน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 8.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต เท่ากับ 2.81 เมื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง ส่วนปัญหาและอุปสรรคประชาชนที่มาใช้บริการพบว่า กฏระเบียบในการบริการมีมากเกินไป ประชาชนต้องให้เจ้าหน้าที่เซ็นชื่อหลายขั้นตอนจึงจะบริการเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีน้อย ป้ายบอกทางสำนักงานเขตไม่ชัดเจน ไม่มีโรงอาหารบริเวณสำนักงานเขต

ศุภชัย ความวัลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเคชอุคม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านจะมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และ ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายข้ออยู่ในระดับสูง 4 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ การให้บริการสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพ และได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานเท่ากัน มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน และได้รับการต้อนรับที่ดีเมื่อมาติดต่องานที่สำนักงานทะเบียน มีความประทับใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและระบบงานของสำนักทะเบียนมีความทันสมัย

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

สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550 : 64-65) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี พบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอน

การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับน้อย
 ขวัญจิรา วงศ์นวดตา (2551 : 83) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อ
 การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสว่างคม จังหวัดหนองคาย
 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึง
 พอใจของประชาชน พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของ
 ประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ มีความแตกต่าง
 กันนัยสำคัญ .05 ส่วนสถานภาพของผู้เสียภาษีไม่มีความแตกต่างกันต่อระดับความพึงพอใจ
 ของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี

อารีย์ อภิรมย์วารี (2550 : 58) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อ
 การให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสว่างพราน จังหวัด
 นครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการใน
 การจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านประชาชนมีความพึงพอใจใน
 ระดับมากถึง 4 ด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการมากที่สุด
 รองลงมาคือด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการ
 ให้บริการ และด้านความสะอาดของสถานที่ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมากถึง 4 ด้าน

ณรงค์ เขมวีรัตน์ (2539 : 57-58) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้
 ของเทศบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล คือ ปัจจัยสภาพการ
 ทำงาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัย
 ด้านการเมืองและปัจจัยความรู้ความเข้าใจของประชาชนและคุณภาพในการจัดเก็บรายได้ของ
 เทศบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความเห็นว่าคุณภาพของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล
 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับดี

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อ
 การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผล
 การศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล
 หนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพ
 ผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนใน

การให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีความแตกต่างกันนัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว

ปีพ.ศ. ๒๕๕๐ : ๕๘) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปือย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ เพศ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา เพื่อให้บรรลุถึงจุดประสงค์ของตนเอง ความพึงพอใจเป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐาน โดยเริ่มต้นจากความประสงค์และปรารถนา ความอยากเป็นเงื่อนไขกำหนดจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย ความพึงพอใจก็จะถูกกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมสนองตอบส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY