

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. หลักการพื้นฐานของการให้บริการ
4. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
5. ขั้นตอนและวิธีดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท ประจำปี 2554 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านห้วย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. 2546 : 775)

กฤษฎา ณรงค์ฤทธิ์ (2540 : 39 ; อ้างถึงใน อมรรัตน์ วงไชยสิทธิ์. 2550 : 18)

ได้ให้ความหมายของความพอใจว่า หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน และจะมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็น ภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมิน ประสิทธิภาพของคนหนึ่ง ๆ สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอได้รับ จะเป็นรากฐานแห่ง ความพอใจและไม่พอใจ

สุภาดิภรณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุข หรือยินดีที่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติ ในกิจกรรมใด ๆ นั้น

มณี โพธิ์แสน (2543 : 43 ; อ้างถึงใน จารุวรรณ ศรีบรรจง. 2551 : 13) ได้ให้ ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการ ตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

สมชัย เลิศพิฑูวงศ์ (2544 : 35 ; อ้างถึงใน อรณภา มุ่ง โนนบ่อ. 2549 : 38) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดี ของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศ แรงกายและสติปัญญา เพื่อมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมา จากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของ ผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ เกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545 : 9) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกดี ชอบ และสบายใจ หากสอดคล้องกับ ความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ไพโรจน์ พาณิชกุล (2548 : 18) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มี ต่อสิ่งต่างๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดัน

บางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สุวรรณ ถีละเศรษฐกุล (2541 : 18 ; อ้างถึงใน สุจิราพร วัฒนา. 2550 : 11) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบ ของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึก เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวก อื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขทางบวก เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้ จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : 40) ได้กล่าวไว้ ความพึงพอใจอาจเกิดได้ 3 ระยะ ได้แก่

ข้อ 1 ก่อนการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ และการต้อนรับ วิธีการบริการและความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่

ข้อ 2 ระหว่างการใช้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากความรู้ ปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ข้อ 3 หลังการใช้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับ หลังการใช้บริการ

สาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการ คือ

- 1.1 ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ
- 1.2 ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
- 1.3 ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากแนวคิดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลใน ทางบวก ความชอบ ยินดี ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ซึ่ง เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการสามารถเกิดขึ้น ได้ในหลายวิธี และอาจเกิดขึ้นก่อนการใช้บริการ ระหว่างการใช้บริการ และหลังการใช้ บริการก็ได้

3. การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

3.1 ความหมายของการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ซึ่งได้มีนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วินัย ราภรณ์ (2546 : 9) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการบริการ เพื่อให้พิจารณาว่าบริการนั้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการหรือไม่ โดยวัดได้จาก

3.1.1 วัดจากความยุติธรรมในการให้บริการ โดยให้ความเสมอภาค แก่บุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะมียศ ตำแหน่งหน้าที่ โดยวัดจากผู้ให้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

3.1.2. วัดจากความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ การ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ววัดจากการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และผลสำเร็จของ งานในหน้าที่และวัดแต่ละช่วงอย่างต่อเนื่อง

3.1.3 วัดจากความสม่ำเสมอในการให้บริการ คือ วัดจากการบริการที่บรรดตามเป้าหมายขององค์กร

3.1.4 วัดจากความพร้อม คือ การวัดบริการความพร้อมและความเพียงพอ ทั้งด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งของที่จำเป็นอื่นๆ ให้บริการ

3.1.5 วัดจากความคิดสร้างสรรค์การให้บริการ คือ การวัดจากการพัฒนาบริการทั้งในเชิงปริมาณของผู้ใช้บริการหรือสิ่งที่ให้บริการ และวัดจากคุณภาพการบริการ

3.2 วิธีการวัดความพึงพอใจ

เค้นพงษ์ พลละคน (2511 : 149) ได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยพบว่า นักวิชาการจะใช้วิธีการวัดความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

3.2.1 การสังเกต จะกระทำโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนการรับบริการ ขณะขอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจ

3.2.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3.2.3 การสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากกลุ่มที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการนั้นสามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น การสังเกต การสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ รวมถึงการเก็บข้อมูลจากการวัดความยุติธรรม ความสะดวก รวดเร็ว ความสม่ำเสมอ และความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งสิ่งที่สำคัญ คือ ต้องเลือกวิธีการให้เหมาะสมกับบุคคลที่จะทำการศึกษา

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

4.1 ความหมายของปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเลท (Millett. 1987 : 397 ; อ้างถึงใน จารุวรรณ ศรีบรรจง. 2551 : 17) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง คือ

4.1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

4.1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

4.1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้ง ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

4.1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกว่าอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

4.2 ความหมายของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย (2538 : 5 - 8) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มี ดังนี้

4.2.1 สถานทีบริการ การเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมก่ให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานทีบริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4.2.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถึที่มีก็จะมีควมรู้สึที่ดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจหลักค่นให้มีความต้องการบริการตามมาได้

4.2.3 ผู้ให้บริการประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสินผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยค้ำนึ่งถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4.2.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ซองจดลาภสินค้ำ เป็นต้น

4.2.5 กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อกับองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

4.3 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 - 69) ได้กล่าวความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 4.3.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 4.3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4.3.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4.3.4 ด้านระยะเวลาของการบริการ
- 4.3.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4.4 หลักการให้บริการ

เวเบอร์ (Weber) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วยหลัก 5 ประการ คือ (ไพศาล ศรีธเนศกุล. 2550 : 8)

4.4.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

4.4.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ครอบคลุมของบริการ ในกรณีทำงานบริการนั้น มิได้มีเพียงขั้นตอนเดียว

4.4.3 หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคน

อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก

4.4.4 หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

4.4.5 หลักความสะอาด คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปตามลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากเกินไป

4.5 หลักการให้บริการที่ดี

กรมการปกครอง (2536 : 3-11) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึง การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วสมภาค เป็นธรรมและมีอัธยาศัยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการดังนี้ คือ

4.5.1 การปฏิบัติตน

- 1) การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดี
- 2) การรักษาวินัย ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้
 - 2.1) เวลามาและกลับ ตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกึ่งก่อน
 - 2.2) การพักกลางวัน เป็น ไปตามระเบียบราชการ
 - 2.3) ไม่ผิดนัด
- 3) หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความรุนแรงต่อกับผู้ที่มาติดต่อราชการด้วย
- 4) มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน

4.5.2 การปฏิบัติงาน

- 1) การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้
 - 1.1) งานบริการประชาชน ควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ
 - 1.2) มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ชั้นบังประตู หน้าต่าง
 - 1.3) การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
 - 1.4) การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวกและควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
 - 1.5) สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

1.6) สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่
สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ

1.7) ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควร
อยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก

2.2.3 ควรเขียนตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่

ประชาชนพร้อมปกกา

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ
ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของ
ทางราชการ จะบกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าขาดราชการ ขาดความรู้ ความสามารถในการ
การทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ
คือ

1) ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้น
ถ้าเราเกิดความรู้สึก ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่อง
ต่างๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2) การซักถาม ควรทำให้ได้ข้อเท็จจริง ที่จำเป็นเพื่อ
ประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึก
ถูกซักถามเสมือนเป็นผู้กระทำผิด

3) งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควร
แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

4) ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหาก
ข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่น
สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องสะดุดหยุด

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

2.5 คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยา และคำพูด

สรุปได้ว่า จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็น ได้การสร้าง ความพึงพอใจนั้น มีวัตถุประสงค์ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งเน้น หลักการบริการที่มีความต่อเนื่อง ความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่ปฏิบัติงานและปรับปรุงระบบการบริการอยู่เสมอ ผู้ศึกษา เห็นด้วยกับแนวคิดของมิลเลด และกรมการปกครอง ซึ่งครอบคลุมกับแนวคิดทฤษฎีอื่นๆ สามารถนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านห้วยไค้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 : 27-29) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะ ดังนี้

1.1 บริการสาธารณะ เป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมอีกประเภทหนึ่งซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

1.2 บริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ

1.2.1 เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

1.2.2 กิจกรรมดังกล่าวมาแล้วในข้อ 1.2.1 จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประเภทของบริการสาธารณะ

2. หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 : 39-49) ได้กล่าวไว้ว่า บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

2.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค

หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้น เพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้ การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง นอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่างทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศ จะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

2.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคล ผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทน เพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ความต่อเนื่องดังกล่าวนี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภท ซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่อง หมายถึง การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภท ซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิษภัยสามารถกำหนดเวลาปิด-เปิด กำหนดวันหยุด ได้การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับบุคคลวัยและสภาพสังคมอีกด้วย

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

บริการสาธารณะที่ดীনั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายความว่าความถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจนในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวหาพิงหรือให้

ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปบริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับเปลี่ยนแปลงตามความความต้องการของประชาชนไปด้วย

ปจุม มณีโรจน์ (2545 : 45 ; อ้างถึงใน สุจิราพร วัฒนา. 2550 : 15) ได้ให้คำจำกัดความของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้อีกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ

เวอร์มา (Verma. 1985 : 67 ; อ้างถึงใน เพียรพจจ รวงผึ้ง. 2545 : 9) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่คิดจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณา โดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3. แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 32 ; อ้างถึงใน จารุวรรณ ศรีบรรจง. 2551 : 15) กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

- 3.1 บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
- 3.2 บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
- 3.3 การจัดระบบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

3.4 บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

3.5 เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันจากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะเพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน และต้องให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและปรับปรุงแก้ไข ได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

หลักการพื้นฐานของการให้บริการ

1. หลักการพื้นฐานของการให้บริการ

นักวิชาการทางด้านการบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้

1. S : Satisfaction (ความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ นั่นก็คือการสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดเท่าที่จะทำได้สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป

2. E : Expectation (ความคาดหวังของผู้รับบริการ) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขาก็มักจะมี ความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ (ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์, 2552 : เว็บบไซต์)

2.1 การให้บริการหลัก (Core service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก ร้านอาหารต้องประกอบอาหารให้รับประทาน เป็นต้น

2.2 การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่งๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าต้องมีห้องพักที่สะอาดให้นอน หรือถ้ามารับประทานอาหารที่ภัตตาคารคาดหวังว่าต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

2.3 การให้บริการพิเศษที่เหนือความหวัง (Exceeded service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการที่เป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใส่ใจ พุดจาดี มีไมตรีจิต หรือลิ้มสิ่งของมีค่าไว้ก็สามารถได้รับคืน โดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

สรุปได้ว่า งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจ ซึ่งผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ผู้รับบริการพอใจ ทั้งความต้องการและความคาดหวังจึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

2. คุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการบริการ เป็นผลรวมของการนำคุณสมบัติต่างๆ มาประสานรวมกันเข้าเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดตามแนวคิด ดังนี้ (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2543 : 14)

2.1 ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 ระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า

2.3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการได้รับบริการแล้ว

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

3. ลักษณะของคนที่มีบุคลิกภาพดี

ผู้ให้บริการที่ดีควรมีบุคลิกภาพที่ดีเป็นที่ประทับใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยทั่วไปประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ คือ (ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์. 2552 : เว็บบไซต์)

- 3.1 เป็นคนที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส
 - 3.2 รู้จักทักทาย ปราศรัย พุดคุย
 - 3.3 รูปร่างหน้าตาดี (ไม่ใช่เป็นคนสวยหรือหล่อ) แต่ขอให้มองดูแล้วสดชื่น แจ่มใส มีชีวิตชีวา น่าคบหา น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ
 - 3.4 แต่งกายดี (ไม่ใช่ยี่ห้อหรูหราหรือมีราคาแพง) สะอาด เรียบร้อย สุภาพ หรือเหมาะสม ถูกกับกาลเทศะ
 - 3.5 ปรากฏกายดี ทั้งกิริยา ท่าทาง การเคลื่อนไหว มีมารยาท และสามารถแสดงตนได้เหมาะสมกับสถานภาพ ตามตำแหน่ง หรือบทบาท หน้าที่ของตน
 - 3.6 พุดจาดีสุภาพอ่อนโยนชัดเจนถูกต้องน่าฟังมีจังหวะในการพูดการฟัง
 - 3.7 อารมณ์ดี ควบคุมอารมณ์ตนเองได้ มองโลกแง่ดี มีอารมณ์ขัน
 - 3.8 มีน้ำใจ ใจกว้าง เสียสละ เอื้อเฟื้อ มีเมตตา
 - 3.9 จิตใจมั่นคง มั่นใจในตนเอง กล้าคิด กล้าพูด กล้าตัดสินใจ
 - 3.10 ศึกษาหาความรู้ และปรับปรุงตัวอยู่เสมอ
- สรุปได้ว่า บุคคลที่จะให้บริการที่ดี จะต้องเป็นผู้มีใจรักงานบริการจริง รวมทั้งการแต่งกายต้องสะอาดเรียบร้อย มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ ผู้มารับบริการ มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ เรียนรู้ ปรับปรุง แก้ไขอย่างต่อเนื่อง

4. ลักษณะของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี

มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่เป็นอยู่ให้เกิดความพึงพอใจในงาน และความสามารถ ทำงาน ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ดังนี้ (ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์ 2552 : เว็บบไซต์)

- 4.1 การทักทาย สำหรับคนไทยนิยมการยกมือไหว้ และกล่าวคำ “สวัสดี” ซึ่งก็แล้วแต่สถานภาพในสังคม เช่น ยศ ตำแหน่ง อายุ อาชีพ รวมไปถึงประเพณีและวัฒนธรรมในสังคมนั้น ๆ

4.2 การยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ การยิ้มเป็นการลงทุนที่ง่าย สะดวกแต่ได้ผล คู่้มค่ามหาศาล ถือว่าเป็นด่านแรกของการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ เพราะผู้คนที่ผ่านไปยินดีที่จะมีไมตรีกับคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และดูเป็นมิตร

4.3 จำชื่อและเรียกชื่อผู้อื่นให้ถูกต้อง การจำชื่อและเรียกชื่อผู้รับบริการให้ถูกต้อง เป็นเครื่องแสดงว่า บุคคลนั้นมีความจำดี มีสติปัญญาดี และยังมีความเอาใจใส่ให้ความสนใจ ถือว่าเป็นการให้เกียรติต่อบุคคลที่เราเรียกชื่อเขา จะทำให้เขาเกิดความรู้สึกยินดีและเต็มใจที่จะติดต่อสัมพันธ์กับเรา

4.4 ให้ช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นการให้ช่วยเหลือผู้รับบริการ ด้วยความยินดีและเต็มใจ โดยเฉพาะหากเขาค้นนั้นประสบกับความทุกข์ยากลำบากหรือเดือดร้อน โดยผู้ให้บริการจะต้องกระทำตามสมควรเท่าที่สามารถทำได้ ด้วยความเต็มใจและไม่หวังผลตอบแทนใดๆ

4.5 มีความจริงใจ ผู้ให้บริการควรมีความปรารถนาดี จริงใจ ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ด้วยการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ เมื่อผู้รับบริการมีความสุข ก็แสดงความยินดี เมื่อทุกข์ก็แสดงความเสียใจและปลอบใจ ให้กำลังใจ

4.6 สนใจและใส่ใจต่อผู้อื่น ผู้ให้บริการแสดงความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่เราติดต่อสัมพันธ์ด้วยทั้งคำพูดและท่าทาง เช่น เป็นผู้ฟังที่ดี สบตา พยักหน้ารับหรือสนทนาในเรื่องที่เขาสนใจ ไม่ขัดจังหวะ ขัดคอหรือทำให้เขาเสียหน้า

4.7 ให้การยกย่องและชมเชย ธรรมชาติของคนเราต้องการการยกย่องชมเชยมากกว่าการตำหนิติเตียน และต้องทำการยกย่อง ชมเชยด้วยความจริงใจ บริสุทธีใจ โดยไม่เสแสร้ง หรือประจบประแจงเอาอกเอาใจเพื่อหวังผลประโยชน์การยกย่องชมเชยที่ดีควรทำให้ถูกต้องเหมาะสม โอกาสไม่ทำอย่างพร่ำเพรื่อหรือไม่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

4.8 เอาใจเขามาใส่ใจเราผู้ให้บริการต้องเป็นคนที่ระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้รับบริการอะไรที่เราไม่ชอบควรคำนึงว่าคนอื่นก็ไม่ชอบเช่นกัน ดังนั้นการคิดก่อนพูด การคิดก่อนทำ และระมัดระวังต่อการกระทำต่อคำพูดที่จะกระทบกระเทือนต่อจิตใจผู้อื่น จะเป็นการรักษามิตรภาพที่ยั่งยืน และทำให้เกิดสัมพันธภาพดีต่อกันตลอดไป

4.9 รับฟังเหตุผลซึ่งกันและกันเป็นธรรมดาที่บางครั้งผู้รับบริการจะมีคาดหวังไว้สูง แต่เมื่อไม่เป็นไปตามที่ความต้องการก็อาจจะเกิดขัดแย้งกันกับผู้ให้บริการได้ เพราะโดยธรรมชาติคนเรามีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่อมีเหตุการณ์

เช่นนี้เกิดขึ้นควรจะมีการพูดจาอธิบายและชี้แจงกันด้วยเหตุผลเปิดใจรับฟังเหตุผลของผู้รับบริการพูดจาได้ตอบด้วยน้ำเสียงที่สุภาพราบเรียบ อย่าตะโกนตะคอก หรือเสียดสีประชดประชัน จากนั้นก็คิดพิจารณาถึงหลักของความเป็นจริงด้วยเหตุด้วยผลอย่าใช้อารมณ์ตัดสินอย่าถือทิฐิว่าตนดีคนเก่งหรือตนต้องถูกเสมอบางครั้งเมื่อเราผิดเรายอมเสียหน้าดีกว่าที่จะเสียหายต่องานหรือต่อองค์กร

4.10 เป็นนักบริการที่ดีบุคคลที่มนุษย์สัมพันธ์ดีมีเสน่ห์ ไม่จำเป็นต้องพูดเก่งคุยเก่งเสมอไปเพียงแต่ว่าเป็นคนที่มีนิสัยชอบช่วยเหลือชอบบริการอยู่เสมอด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส

สรุปได้ว่าการบริการเป็นงานที่ไม่มีรูปธรรมชัดเจนแน่นอน แม้จะมีนักบริการต่างๆ พยายามที่จะสร้างและกำหนดมาตรฐานการบริการอย่างมีคุณภาพ แต่สุดท้ายแล้วการที่จะประเมินผลของการให้บริการว่าดีหรือไม่ อย่างไร นั้น ขึ้นอยู่กับความประทับใจและพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรู้จักเข้าใจ และยอมรับในคุณค่าและศักดิ์ศรีของคนทุกคน มองผู้รับบริการว่าเป็นผู้ที่มีพระคุณต่อตนเอง ที่ช่วยทำให้ตนเองมีงานทำ มีเกียรติ มีรายได้ หากผู้ให้บริการคิดและกระทำได้ดังกล่าวแล้ว ย่อมก่อให้เกิดความสุขทั้งผู้ให้และประทับใจ พึงพอใจในผู้รับในที่สุด

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

1. ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รับผิดชอบในเขตพื้นที่ตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ถูกตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีทรัพย์สินและรายได้เป็นของตนเอง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ผู้บริหารสูงสุด คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีภารกิจให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และพัฒนาให้เจริญรุ่งเรือง และในวันที่ 21 สิงหาคม 2551 ได้มีประกาศปรับขนาดองค์การบริหารส่วนตำบล

บ้านหวายจากขนาดเล็กเป็นขนาดกลาง โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ 25.818 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 25,044 ไร่ แบ่งการปกครองเป็น 17 หมู่บ้าน องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหวาย ยกฐานะจากสภาตำบลบ้านหวาย เมื่อปี วันที่ 23 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540

2. สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย

2.1 สภาพทางกายภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม เป็นตำบล 1 ใน 15 ตำบลของอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย ห่างจากที่ว่าการอำเภอวาปีปทุม ไปทางทิศตะวันตก ประมาณ 16 กิโลเมตร ตั้งอยู่ที่ 89 บ้านหวาย หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม 44120 โทรศัพท์/โทรสาร 0-4373-9822 ต่อ 13 มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับตำบลหนองแสง และตำบลแคน อำเภอวาปีปทุม
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลหัวเรือ และตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม
ทิศใต้	ติดกับตำบลหนองคู อำเภอนาคู
ทิศตะวันตก	ติดกับตำบลนาข่า อำเภอวาปีปทุม

2.2 เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวายมีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 25.818 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 25,044 ไร่

2.3 สภาพทางเศรษฐกิจ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวายส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาเป็นอาชีพหลัก นอกจากนี้ยังมีการ ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น ทอผ้าไหม ทอเสื่อ เย็บผ้า การเพาะปลูกส่วนใหญ่ อาศัยน้ำฝนและแหล่งน้ำธรรมชาติ นอกจากนี้ในฤดูแล้งยังใช้น้ำจากบ่อบาดาลและ บ่อขุดช่วยใช้ในการประมง

2.4 การปกครอง แบ่งออกเป็น 17 หมู่บ้าน

ได้แก่

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร			ผู้นำชุมชน
			เพศชาย	เพศหญิง	รวม	
1	บ้านหนองแค้	99	198	208	406	นายสมพงษ์ หาญแจ็ก
2	บ้านตลาด	74	126	137	263	นายสมหมาย ครองสิงห์
3	บ้านโนนโพธิ์	115	247	262	509	นายพิบูล สุพะคำ
4	บ้านหวาย	112	211	222	433	นายบวร วรรณโก
5	บ้านหนองคลอง	102	191	181	372	นายพินิจ คำคำวี
6	บ้านเปลือย	131	285	275	560	นางสาคร กองอาสา
7	บ้านหนองไผ่	122	262	232	494	นายเฉลิม ปะพาน
8	บ้านโนนสำราญ	125	260	236	496	นายอุดม ธรรมษา
9	บ้านมะเขว	169	324	332	656	นายสละ แดงอ่อน
10	บ้านหนองโจ้ง	67	126	136	262	นายสายเพชร ครองสิงห์
11	บ้านหวายน้อย	90	225	199	424	นายทองสุข ศรีภูวงษ์
12	บ้านหัวนาคำ	34	91	87	178	นายประสิทธิ์ บุญผา
13	บ้านคอนมันน้ำ	65	133	109	242	นางนุชนาด ตะนะภักดี
14	บ้านวังทอง	131	296	292	588	นายสุพล พันธุ์คลอง
15	บ้านโนนแคน	110	238	237	475	นายรัชช พิศกร
16	บ้านหนองไผ่ใต้	163	325	321	646	นายทองใบ ประกอบใน
17	บ้านคลองใหม่	105	225	188	413	นายริค ทองสิทธิ์
รวม		1,814	3,763	3,654	7,417	

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอวาปีปทุม. 2554 : 1

2.5 ด้านสภาพสังคม

2.5.1 การศึกษา

- 1) โรงเรียนประถมศึกษา 7 แห่ง
- 2) โรงเรียนมัธยมศึกษา - แห่ง
- 3) โรงเรียนอาชีวศึกษา - แห่ง

4) โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง - แห่ง

5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3 แห่ง

6) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน 17 แห่ง

2.5.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

1) สำนักสงฆ์ 5 แห่ง

2) วัด 11 แห่ง

3) โบสถ์ 3 แห่ง

2.6 แหล่งน้ำธรรมชาติ

2.6.1 ลำน้ำ, ลำห้วย 17 สาย

2.6.2 บึง, หนองและอื่นๆ 16 แห่ง

2.7 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

2.7.1 ฝาย 10 แห่ง

2.7.2 บ่อน้ำตื้น 75 แห่ง

2.7.3 บ่อโยก 175 แห่ง

2.7.4 ภาชนะเก็บน้ำ 13 แห่ง

2.8 ข้อมูลอื่นๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย มีป่าไม้เบญจพรรณ และมีป่าไม้ธรรมชาติที่เป็นป่าสงวน (ป่าโคกใหญ่) มีลำน้ำเสียวไหลผ่านเหมาะสมสำหรับกั้นฝายเพื่อนำน้ำไปใช้ในการเกษตรและตัดแปลงเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจได้

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท ประจำปี 2554

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

1. แนวความคิดพื้นฐานการบริการประชาชน

1.1 เป้าหมายการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย มีดังนี้

1.1.1 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

1.1.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

1.1.3 เกิดความมีประสิทธิภาพ

1.1.4 เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

1.2 ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ มีดังนี้

1.2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ

1.2.2 การได้รับคำแนะนำผู้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ

1.2.3 การต้อนรับด้วยวาจาสุภาพและมีอัธยาศัย

1.2.4 การได้รับความสะดวกสบายตามสมควร

1.3 ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ ต้องการอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำ
ให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลัง
การติดต่อ โดยได้รับบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ
ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อขอรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและ
สร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า

1.4 หลักการพื้นฐานการให้บริการ

1.4.1 ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่ก่อให้เกิดความเครียดในการมารับ
บริการ

1.4.2 อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป

1.4.3 อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการต้องเดือดร้อน

1.4.4 สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่าใช้บริการ

1.4.5 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับสถานที่ ขั้นตอน

1.4.6 เตรียมความสะดวกให้พร้อม อาทิเช่น ที่ถ่ายเอกสาร บริการด้าน
โทรคมนาคม เป็นต้น

2. ขั้นตอนการบริการประชาชนผู้ความประทับใจในการบริการ ประจำปี 2554 ส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย

2.1 ภาษีบำรุงท้องที่

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่เก็บจากเจ้าของที่ดินไม่ว่าจะเป็นบุคคล
ธรรมดา หรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ผู้ที่เป็นเจ้าของ
ที่ดินในวันที่ 1 มกราคมของปีใดมีหน้าที่สำหรับเสียภาษีสำหรับปีนั้น การยื่นแบบแสดง
รายการเพื่อเสียภาษีบำรุงท้องที่ให้เจ้าของที่ดินมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ยื่นแบบแสดง
รายการที่ (ภ.บ.ท.5) ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวาย(ส่วนการคลัง) ภายในเดือน

มกราคมในปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน แบบแสดงรายการที่ยื่นไว้ นั้นใช้ได้ทุกปี
ในรอบระยะเวลา 4 ปี

2.1.1 หลักฐานที่ใช้ในการประกอบในการเสียภาษี มีดังนี้

- 1) บัตรประจำตัวประชาชน
- 2) สำเนาทะเบียนบ้าน
- 3) หลักฐานที่แสดงว่าเป็นเจ้าของที่ดิน เช่น โฉนดที่ดิน น.ส.3
- 4) ใบเสร็จรับเงินครั้งสุดท้าย (ถ้ามี)
- 5) หนังสือมอบอำนาจกรณีให้ผู้อื่นมาทำการแทน

2.1.2 การคำนวณภาษี

คำนวณจากราคา ปานกลางของที่ดินที่คณะกรรมการตีราคาปานกลางที่
กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีคูณกับเนื้อที่อัตราภาษีเนื้อที่ดิน (ไร่) = เนื้อที่ถือครอง
เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อนค่าภาษีต่อไร่ = ตามบัญชีอัตราภาษีฯ ท้าย พ.ร.บ.๑

2.1.3 การชำระภาษีบำรุงท้องที่

ผู้มีหน้าที่เสียภานำเงินมาชำระภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี

2.1.4 เงินเพิ่ม - บทกำหนดโทษ

1) ผู้ใดไม่มายื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภ.บ.ท.5) หรือไม่ยอมชี้แจง
หรือไม่แจ้งจำนวนเนื้อที่ดิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000
บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

2) ผู้ใดโดยรู้แล้วแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ หรือพยานหลักฐานเท็จมา
แสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยามหลีกเลี่ยงเสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน
6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3) ผู้ใดไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ
24 ต่อปี ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน

2.1.5 ขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่

1) ขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (กรณีชำระตามปกติ)

1.1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

- ใบเสร็จรับเงินของปีที่ผ่านมา

1.2) ขั้นตอนการให้บริการ

- ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดิน

- ออกใบเสร็จรับเงิน

1.3) ระยะเวลาดำเนินการ

- โดยประมาณ 5 นาที

2.1.6 ขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (กรณีการเปลี่ยนแปลงเจ้าของ

ที่ดิน)

1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

1.1) ใบเสร็จรับเงินของปีที่ผ่านมา

1.2) เอกสารสิทธิที่ดิน

1.3) บัตรประจำตัวประชาชน

2) ขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ยื่นคำร้อง

2.2) ตรวจสอบเอกสาร

2.3) ออกใบเสร็จรับเงิน

3) ระยะเวลาดำเนินการ

โดยประมาณ 5 นาที

2.1.7. ขั้นตอนการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (กรณีการประเมินใหม่)

1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

1.1) สำเนาทะเบียนบ้าน

1.2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

1.3) สำเนาเอกสารสิทธิที่ดิน

1.4) สำเนาหนังสือการเปลี่ยนแปลงการเจ้าของที่ดิน

2) ขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน

2.2) ตรวจสอบเอกสารเพื่อประเมินภาษี

2.3) ออกใบเสร็จรับเงิน

3) ระยะเวลาดำเนินการ

โดยประมาณ 10 นาที

2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายถึง ภาษีที่จัดจากโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้าง
 อย่างอื่นกับที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน คือผู้ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สิน โรงเรือน
 สิ่งปลูกสร้าง เช่น ตึก อาคาร คอนโดมิเนียม หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นในเขตองค์การ
 บริหารส่วนตำบล ซึ่งให้หาผลประโยชน์เป็นสถาน ประกอบการพาณิชย์ อื่น ๆ ให้เช่า หรือ
 ให้ผู้อื่นอาศัย อยู่ในข่ายต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินกับ องค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2.1.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างให้เช่า เช่น บ้าน ตึกแถว โรงแรม

หอพัก ฯ

2.1.2 ที่ทำการค้าขายและที่เก็บสินค้า เช่น ร้านค้าทั่วไป โรง

ภาพยนตร์ โกดังเก็บสินค้าฯ

2.1.3 ที่ประกอบอุตสาหกรรม เช่น โรงเลื่อย โรงสี ฯ

2.1.4 ที่ให้ญาติ พ่อ แม่ หรือผู้อื่นอาศัย

2.2 กำหนดขึ้นแบบเสียภาษี

เจ้าของทรัพย์สินมีหน้าที่ต้องยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี
 ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี

2.3 อัตราภาษีและการประเมินค่ารายปี

กฎหมายกำหนดให้เสียภาษีในอัตรา ร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี
 (ค่ารายปี หมายถึง จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้น ๆ สมควรจะให้เช่าได้ในปีหนึ่ง ๆ) เช่น
 บ้านให้เช่า ในอัตราเดือนละ 1,000 บาท คิดค่ารายปีได้ 12,000 บาท (1,000 x 12 เดือน)
 ค่าภาษีเท่ากับ 1,500 บาท

2.4 หลักฐานที่ต้องนำมาแสดง

2.4.1 สำเนาโฉนดที่ดิน หรือสัญญาซื้อขายโรงเรือน

2.4.2 บัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาทะเบียนบ้าน

2.4.3 หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมีผู้แบบ ภ.ร.ค.แทน)

2.4.4 ทะเบียนการค้า ทะเบียนพาณิชย์ ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร ใบเสร็จรับเงินปีที่ผ่านมา

2.5 กำหนดการชำระภาษี

เมื่อเจ้าของทรัพย์สิน ได้รับแจ้งรายการประเมิน (ภ.ร.ด.8) แล้วต้องไปชำระค่าภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสียเงินเพิ่ม ดังนี้

2.5.1 ถ้าชำระเงินไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันที่พ้นกำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภาษีที่ค้าง

2.5.2 ถ้าเกิน 1 เดือน แต่ไม่เกิน 2 เดือน นับแต่วันที่พ้นกำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีที่ค้าง

2.5.3 ถ้าเกิน 2 เดือน แต่ไม่เกิน 3 เดือน นับแต่วันที่พ้นกำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษีที่ค้าง

2.5.4 ถ้าเกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน นับแต่วันที่พ้นกำหนดให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีที่ค้าง

2.5.5 ถ้าเกิน 4 เดือน ให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ยึดอายัดหรือทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ค้างชำระภาษี โดยไม่ต้องขอให้ศาลสั่งหรือออกหมายยึด

2.5.6 ถ้าผ่อนชำระค่าภาษีโรงเรือนและที่ดินต้องมีวงเงินภาษีจะขอผ่อนผันตั้งแต่ 9,000 บาท ขึ้นไป ภายในกำหนด 90 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งการประเมิน โดยแบ่งออกเป็น 3 งวด เท่า ๆ กัน (กำหนด 30 วัน)

2.6 ขั้นตอนการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน กรณีปกติ

2.6.1 เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

2.6.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

2.6.3 บัตรประจำประชาชน

2.6.4 สำเนาทะเบียนพาณิชย์

2.6.5 แผนที่ตั้งพอสั่งเช่า

2.6.6 หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถติดต่อด้วยตัวเองได้)

2.6.7 ขั้นตอนการให้บริการ

2.6.8 สำเนาทะเบียนบ้าน

2.6.9 ตรวจสอบเอกสารเพื่อประเมินภาษี

2.6.10 ออกใบเสร็จรับเงิน

2.6.11 ระยะเวลาดำเนินการ โดยประมาณ 5 นาทีต่อรายการ
ตรวจสอบโรงเรือนและที่ดิน โดยประมาณ 1 วันทำการ

3. ภาษีป้าย

ภาษีป้าย หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้าหรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาสินค้า หรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่าจะแสดงหรือโฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษรภาพหรือเครื่องหมายที่เขียนแกะสลัก จารึกหรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย คือ เจ้าของป้าย หรือผู้ครอบครองป้ายในกรณีไม่มีผู้อื่นแจ้งแบบแสดงรายการภาษีป้าย หรือเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่อาจหาตัวเจ้าของป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าผู้ครอบครองป้ายนั้นเป็นผู้มีหน้าที่เสียป้าย ถ้าไม่อาจหาตัวผู้ครอบครองป้ายนั้นได้ ให้ถือว่าเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือที่ดินป้ายนั้นติดตั้ง หรือแสดงอยู่เป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้ายตามลำดับ

3.1 อัตราภาษีป้าย

3.1.1 ป้ายที่มีอักษรไทยล้วน คิดภาษี 500 ตารางเมตร ต่อ 3 บาท

3.1.2 ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศหรือปนกับภาพ

และหรือเครื่องหมาย คิดภาษี 500 ตารางเซนติเมตร ต่อ 20 บาท

3.1.3 (ก) ป้ายที่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะมียภาพและเครื่องหมายใด ๆ

3.1.4 (ข) ป้ายที่มีอักษรไทยทั้งหมด หรือบางส่วนอยู่ได้และหรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศ คิดภาษี 500 ตารางเซนติเมตร ต่อ 40 บาท

3.1.5 ป้ายเมื่อคำนวณพื้นที่จำนวนเงินภาษีไม่ถึงป้ายละ 200 ให้เสีย

ภาษีป้าย ป้ายละ 200 บาท

3.2 เอกสารหลักฐานที่นำมาใช้ในการติดต่อ

3.2.1 สำเนาทะเบียนบ้าน

3.2.2 สำเนาหนังสือรับรองสำนักทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท

3.2.3 รายละเอียดเกี่ยวกับป้าย ทั้งลักษณะข้อความ ภาพขนาด

รูปร่าง และรูปตัวของป้าย (ถ้ามี)

3.2.4 สถานที่ติดตั้งหรือแสดงป้าย

3.2.5 หนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากร (กรณีมอบอำนาจ)

3.3 กำหนดเวลาขึ้นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีป้าย

3.3.1 เจ้าของป้ายขึ้นแบบแสดงรายการภาษีป้าย (ภ.ป.1) ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

3.3.2 ในกรณีที่ติดตั้งหรือแสดงป้ายภายหลังเดือนมีนาคมติดตั้งหรือแสดงป้ายใหม่แทนป้ายเดิมหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขป้ายอันเป็นเหตุให้ต้องเสียภาษีป้ายเพิ่มขึ้น ให้เจ้าของป้ายขึ้นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่ติดตั้งป้าย หรือนับแต่วันที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขแล้วแต่กรณี

3.4 การชำระภาษี

3.4.1 ให้เจ้าของป้ายชำระภาษีป้ายภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากการประเมิน

3.4.2 ป้ายที่เริ่มติดตั้ง หรือแสดงในปีแรกให้เสียภาษีป้าย ตั้งแต่วันที่ติดตั้ง จนถึงงวดสุดท้ายของปี (คิดภาษีป้ายเป็นรายงวด งวดละ 3 เดือน)

- 1) งวด 1 มกราคม - มีนาคม = 100 %
- 2) งวด 2 เมษายน - มิถุนายน = 75 %
- 3) งวด 3 กรกฎาคม - กันยายน = 50 %
- 4) งวด 4 ตุลาคม - ธันวาคม = 25 %

3.5 เงินเพิ่ม

3.5.1 ไม่ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีป้ายภายในกำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษี

3.5.2 ไม่ขึ้นแบบแสดงรายการภาษีป้ายไม่ถูกต้อง ทำให้จำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีป้ายลดน้อยลงให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีป้ายที่ประเมินเพิ่มเติม

3.5.3 ไม่ชำระภาษีป้ายภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 2 ต่อเดือนของค่าภาษีป้าย

3.6 บทกำหนดโทษ

3.6.1 ผู้ใดจงใจขึ้นแบบแสดงรายการภาษีป้าย ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท

3.6.2 ผู้ใดโดยรู้หรือจงใจแจ้งความเท็จ ให้ข้อมูลเท็จ หรือพยายามหลีกเลี่ยงภาษีป้ายต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับตั้งแต่ 5,000 บาท ถึง 50,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3.6.3 ผู้ใดไม่รับแจ้ง โอนป้าย หรือไม่แสดงรายการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบกิจการต้องระวาง โทษปรับตั้งแต่ 1,000 บาท ถึง 10,000 บาท

3.6.4 ระยะเวลาการให้บริการโดยประมาณ 10 นาทีต่อราย ไม่รวม ขั้นตอนการตรวจสอบ สอบสวน (ถ้ามี)

3.7 ขั้นตอนการเสียภาษีป้าย

3.7.1 ขั้นตอนการเสียภาษีป้าย ป้ายเดิม (กรณีปกติ)

- 1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ
 - 1.1) ใบเสร็จรับเงินของปีที่ผ่านมา
 - 1.2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 - 1.3) ทะเบียนพาณิชย์ หรือหนังสือรับรองการจดทะเบียน
 - 1.4) แผนที่พอสั่งเช่า
 - 1.5) หนังสือมอบอำนาจ (กรณีไม่สามารถติดต่อด้วย

ตนเอง)

- 2) ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.1) ยื่นแบบประเมินภาษี
 - 2.2) ตรวจสอบเอกสารเพื่อประเมินภาษี
 - 2.3) ออกใบเสร็จรับเงิน
- 3) ระยะเวลาดำเนินการ
 - 3.1) โดยประมาณ 5 นาทีต่อราย

3.7.2 ขั้นตอนการเสียภาษีป้าย ป้ายเดิม (กรณีเอกสารไม่ชัดเจน

ครบถ้วน)

- 1) เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ
- 2) ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.1) ยื่นแบบประเมินภาษี
 - 2.2) ตรวจสอบ
 - 2.3) ขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ออกสำรวจตรวจสอบ

ป้าย

- 2.4) คำนวณค่าภาษี แจ้งให้ผู้ยื่นเสียภาษีทราบ

2.5) ออกใบเสร็จรับเงิน

3) ระยะเวลาดำเนินการ

3.1) โดยประมาณ วันทำการ

3.7.3 ขั้นตอนการเสียภาษีป้าย ป้ายใหม่

1) เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อ

1.1) ใบเสร็จรับเงินของปีที่ผ่านมา

1.2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

1.3) ทะเบียนพาณิชย์ หนังสือรับรองการจดทะเบียน

1.4) แผนที่พอสั่งเซป

1.5) หนังสือมอบอำนาจ (กรณี ไม่สามารถติดต่อด้วย

ตนเอง)

2) ขั้นตอนการให้บริการ

2.1) ยื่นแบบประเมินภาษี

2.2) ตรวจสอบ

2.3) ขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ออกสำรวจตรวจสอบ

ป้าย

2.4) คำนวณค่าภาษี แจ้งให้ผู้ยื่นเสียภาษีทราบ

2.5) ออกใบเสร็จรับเงิน

3) ระยะเวลาดำเนินการ

3.1) โดยประมาณ 1 วันทำการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลชนก แสงสุรินทร์ (2548 : 59-60) ได้ศึกษาระดับการปฏิบัติงาน
 ในกระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษีของพนักงานเทศบาล สำนักการคลังเทศบาล
 นครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการปฏิบัติงานของกระบวนการการจัดเก็บ
 ภาษี 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง โดยอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน
 คือ ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ตามลำดับ ซึ่งเป็นเพราะการจัด
 โครงสร้างองค์กรสำนักการคลัง เทศบาลนครอุบลราชธานี ได้มีการระดมทีมงานและ

กำหนดอำนาจหน้าที่ให้กับผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ส่วนด้านอำนาจการ และด้านการจัดคนเข้าทำงานทั้ง 2 ด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในกระบวนการบริหารการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน แต่ละกลุ่มงานยังมีจำนวนไม่เหมาะสม

เจษฎา ชะอุ่มพันธ์ (2548 : 51- 52) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้เสียภาษีท้องที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่อปีตั้งแต่ 20,001-50,000 บาท ความเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่องค์การบริหารส่วนตำบล 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านสถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่และด้านค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ตามลำดับ ส่วนอีก 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านระเบียบ/กฎหมายเกี่ยวภาษีบำรุงท้องที่

ทิตริรัตน์ ประสบสันต์วัฒนา (2550 : 60-62) ได้ศึกษาการประเมินการให้บริการด้านภาษีของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ชำระภาษีที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร/รับจ้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านภาษี ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้านซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีตึกที่ทำการขนาดใหญ่ แต่เหลือพื้นที่บริเวณจอดรถได้น้อย ส่วนใหญ่จะเป็นรถยนต์ของสำนักงานเทศบาลและรถยนต์ของเจ้าหน้าที่เทศบาล และอีกทั้งยังมีรถยนต์ของส่วนราชการอื่นมาติดต่อราชการกับเทศบาล ดังนั้นเมื่อประชาชนเดินทางมาชำระภาษีมารถยนต์มาจึงทำให้ไม่สะดวกต่อการหาที่จอดรถ

จิรารัตน์ หอมเย็นใจ (2550 : 64-66) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม อำเภอคอนเญดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 81.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการชำระภาษี ระดับสูง ร้อยละ 75.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีร้อยละ 72.8 ด้านกระบวนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาษีร้อยละ 87.3 และด้านเจ้าหน้าที่บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการชำระภาษีร้อยละ 89.5 นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการชำระภาษี ในภาพรวม ปรากฏว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพการสมรส อาชีพ ช่วงระยะเวลาในการอยู่อาศัย และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประมวล นันทภูมิ (2550 : 62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลพิบูลย์โลก ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมี 3 ด้าน คือด้านการชำระภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านภาพลักษณ์ของเทศบาลนครพิบูลย์โลก และ ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้มาใช้บริการระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งนั่นอาจเป็นเพราะว่าเพศชายมีความอดทนน้อยกว่าเพศหญิง จึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง และระดับความพึงพอใจผู้ที่มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่เกือบทุกข้อแต่ยกเว้นเรื่องข้อมูลจากเคเบิลทีวีท้องถิ่น ที่ผู้ศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่า

ชำนาญ วิสัยพันธ์ (2550 : 48-51) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเกาะกา อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.56$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.52$) ตามลำดับ

ทิวพร ศรีบูรณ (2550 : 80-84) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการในการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแต่เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ของประเภทภานี้กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการจัดเก็บภานี้ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร โดยประเภทภานี้ 3 ประเภทคือ ภานี้บำรุงท้องที่ ภานี้โรงเรียนและที่ดิน และภานี้ป้าย พบว่าประเภทภานี้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการจัดเก็บภานี้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร

บรรเจิด อินทรรัตน์ (2551 : 48-49) ได้ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความร่วมมือของประชาชนในการชำระภานี้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าดุ่ม อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าแนวทางการเสริมสร้างความร่วมมือในการชำระภานี้ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าดุ่ม ที่ได้มีการทำเป็นประจำทุกปีนั้น เป็นแนวทางที่พอใช้ได้ เมื่อพิจารณาระบบการบริหารการจัดเก็บภานี้ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าดุ่ม พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าดุ่มมีความเห็นด้วยว่าหลักการจัดเก็บเป็นหลักเกณฑ์ที่ดี ในด้านวิธีการจัดเก็บภานี้ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าดุ่ม เป็นวิธีที่ดีมาก ในส่วนความร่วมมือในการชำระภานี้ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าดุ่มได้ให้ความร่วมมือในการชำระภานี้เป็นอย่างดี

ยุทธพร จีระออน (2552 : 108) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภานี้ต่อการจัดเก็บของเทศบาลแกลง อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้านสถานที่ที่ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเสียภานี้ต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกลง ที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าเพศ อาชีพและระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บของเทศบาลตำบลแกลง อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

อริวัฒน์ ปิยะนันท์ (2553:96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของกองคลังเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม 3 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.7 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และระดับน้อยที่สุดคือด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี พบว่า โดยภาพรวมจะอยู่ในระดับมากและแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้าน ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมากและด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหวายได้