

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
3. ความหมาย ลักษณะภาษีท้องถิ่นและสรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508
4. องค์การบริหารส่วนตำบลและบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

เบสท์ (Best, 1977 ; อ้างถึงใน ชนกสุดา เพ็ชรไทย, 2551 : 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์สำหรับการวัดความคิดเห็น โดยทั่ว ๆ ไปว่าจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้าและมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาในระดับสูงต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามและผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ท โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับข้อความที่กำหนดให้ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โคลาซา (Kolasa ; อ้างถึงใน ชนกสุดา เพ็ชรไทย, 2551 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในการพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใด

อย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว หรือเป็นการตอบสนองของสิ่งเร้าที่ถูกจำกัด และเป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง

เวบสเตอร์ (Webster; อ้างถึงใน ชนกสุดา เพ็ชรไทย. 2551 : 8) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าหมายถึง ความเชื่อที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคล ที่เห็นว่าเป็นจริงและตรงตามที่คิดไว้

พจนานุกรมเวบสเตอร์ (Guralnik ; อ้างถึงใน ชนกสุดา เพ็ชรไทย. 2551 : 8) ได้อธิบายว่าความคิดเห็นสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้

1. ความเชื่อ ที่ไม่สามารถที่จะยืนยันได้แน่นอนว่าเป็นความรู้สักแท้จริง แต่ดูเหมือนจะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผล หรือน่าจะเป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ
2. การประเมินผล หรือความรู้สึก หรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะ หรือคุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ
3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระ ซึ่งการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

ประสาธ หลักศิลา (2511 : 398-399) สรุปว่า ความคิดเห็นของคนเกิดจากการพบปะสังสรรค์ ประจำวัน แต่คนเรามีสังคมทางภูมิหลังจำกัดอยู่ ซึ่งภูมิหลังทางสังคมของแต่ละคนย่อมเป็นผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น

สุชา จันท์ธอม และ สุรางค์ จันท์ธอม (2520 : 104) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความคิดเห็นที่ยากที่จะแยกออกจากเจตคติได้โดยเด็ดขาด เพราะทั้งความคิดเห็นและเจตคติ มีลักษณะที่คล้ายกัน แต่ลักษณะของความคิดเห็นนั้นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนเจตคติ

เสริม ไชยณรงค์ (2523 : 10) อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation judgement) หรือทัศนะ (Point of view) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและความคิดเห็นย่อมได้อิทธิพลมาจากเจตคติ

พัชรกร การันต์ (2533 : 44) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางเจตคติที่ออกเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่

เกิดขึ้น ที่แต่ละบุคคลแสดงออกมา โดยสามารถแสดงออกทางการพูด การเขียน และการนึกคิด ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

ชนกสุตา เพ็ชรไทย (2551 : 10) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้ยิน ได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจเป็นประสบการณ์ตรง หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นจริง เป็นประสบการณ์ทางอ้อม
2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมอันเนื่องมาจากกลุ่มชน ซึ่งแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมที่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 4) อธิบายว่า ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเกิดจากเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนอง แนวความคิดต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่น ๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ต่างกันไป ซึ่งนอกเหนือจากประสบการณ์ที่สะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้ว ยังทำให้เป็นรูปแบบของตนเอง ดังนั้น ความคิดเห็น บางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของบุคคลนั้น ๆ
3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ พี่น้อง ครู คารา
4. กลุ่มสังคม คนยอมรับความคิดเห็นตามกลุ่มสังคมที่ตนเองได้อาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อกลุ่มศาสนา หรือสถาบันต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น คือ สิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละบุคคลได้ประสบพบเห็น ไม่ว่าจะประสบการณ์ตรง หรือประสบการณ์ทางอ้อม อาจมาจากการเรียนรู้ค่านิยม หรือการได้รับอิทธิพลความเชื่อจากบุคคลรอบข้าง หรือบุคคลที่ชื่นชอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในแต่ละบุคคล ในเรื่องราวต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

3. ประเภทความคิดเห็น

ชนกสุดา เพ็ชรไทย (2551 : 11) จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ซึ่งทางบวก ได้แก่ ความรัก ความหลง และทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ โดยความคิดเห็นนี้รุนแรง และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้ เข้าใจ ในสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดา และรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึคนึกคิดของผู้นั้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544 : 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบายความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

จินตนา บุญบงการ (2539 : 7 - 8) ให้นิยามคำว่า บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6 - 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ พฤติกรรมกิจกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจ ในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือ บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และจับต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ชินจิตร แจ่มเจนกิจ (2540 : 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดที่บุคคลใดฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

วัลดา บินซาเว็บ (2543 : 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั้น คือทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้ว พอสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยมเป็นเลิศโดยยึดหลักว่าต้องสะดวก สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

2. องค์ประกอบการบริการ

ชนกสุดา เพ็ชรไทย (2551 : 12) ให้ความเห็นไว้ว่า การให้บริการสาธารณะต้องประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service delivery agency) การให้บริการ (Service) และผู้รับบริการ (Service -recipient) โดยหน่วยงานจะให้บริการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการผ่านทางวิธีการรูปแบบต่าง ๆ (Channels) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะเก็บไว้ในรูปแบบของความประทับใจวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้ การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและให้บริการได้ตามแผนงาน และสามารถเข้าถึงการรับบริการ

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่และผู้ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ และผลกระทบต่อผู้ให้บริการ

ทิวา ประสุวรรณ (2547 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการบริการที่ดีมี 3 องค์ประกอบ คือ

1. มีวัตถุประสงค์ที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ
3. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทน ไม่หือถอยง่าย ๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
10. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่าง สิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับ

ว่าไม่รู้

จากคำกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องที่ควรพิจารณา 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการ

3. หลักการให้บริการ

กฤษร ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวว่า การให้บริการ มีหลักการสำคัญ 6 ประการดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
3. หลักการสนองตอบความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างถ้วนหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะอาดในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

ชนกสุดา เพ็ชรไทย (2551 : 15) ได้พูดถึงหลักการให้บริการ สามารถแบ่งเป็น 10 ข้อ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความรู้ทางวิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

- 5.2 การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) ประกอบด้วย
 - 7.1 คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความปลอดภัย (Security) ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ
 - 8.2 ความปลอดภัยทางจิตใจ
 - 8.3 ความปลอดภัยทางทรัพย์สิน
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่สวยงาม สะอาด

พิเชษฐ เศษอุดมศิริกุล (2543 : 29) ได้ชี้แนะว่าการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจอยากที่จะมาให้บริการอีกควรดำเนินการดังนี้

1. พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้านความรวดเร็ว มีความ

กระตือรือร้น

4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม

5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า

6. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
7. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้า ชนิดปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่

ได้ผลดีที่สุด

8. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา
9. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

สมชาติ กิจยรรยง (2544 : 52) กล่าวถึง คุณสมบัติที่ดีของผู้บริการจะต้องมีดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตน

กำหนด

2. เป็นคนที่ชอบคนเข้าใจคน และชอบการบริการผู้อื่น
3. มีชีวิตชีวา มีอากัปกิริยา และวาจาอ่อนน้อม
4. มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรู้รอบตัวดี
5. งามอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และ

วิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

6. ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
7. ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
8. แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
9. เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ
10. มีความจำดี รู้ข้อมูลในงาน และข่าวสารทั่วไปดี

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังที่ได้นำเสนอจะเห็นได้ว่า การให้บริการ เป็นการดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลักว่าองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

ความหมาย ลักษณะภาษีท้องถิ่นและสาระสำคัญของพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508

1. ภาษีท้องถิ่น หมายถึง ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ที่องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร จัดเก็บเป็นรายได้ของตนเอง และนำรายได้นี้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า รวมทั้งนำไปจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนในเขตตามอำนาจหน้าที่ เช่น การเก็บ

ขยะมูลฝอย การดูแลถนนหนทาง ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ ตลาด และทำเทียบเรือ เป็นต้น ในที่นี้จะขอกฎาวถึงเฉพาะภาษีบำรุงท้องที่ ดังนี้

ภาษีบำรุงท้องที่ หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากเจ้าของที่ดิน ตามราคาปานกลางที่ดินและตามบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

2. สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508

2.1 ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดิน หรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ดิน และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินที่เจ้าของที่ดินได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อน

2.2 ที่ดินที่เจ้าของที่ดินไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

2.2.1 ที่ดินที่เป็นที่ของพระราชวังอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

2.2.2 ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินหรือที่ดินของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์

2.2.3 ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่นหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์

2.2.4 ที่ดินที่ใช้เฉพาะการพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือกุศลสาธารณะ

2.2.5 ที่ดินที่ใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนกิจศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือที่ศาลเจ้า โดยมีได้หาผลประโยชน์

2.2.6 ที่ดินที่ใช้เป็นสุสาน หรือฌาปนสถานสาธารณะ โดยมีได้รับประโยชน์ตอบแทน

2.2.7 ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐ หรือใช้เป็นสนามบินของรัฐ

2.2.8 ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือน ที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินแล้ว

2.2.9 ที่ดินของเอกชนเฉพาะส่วนที่เจ้าของที่ดินยินยอมให้ทางราชการใช้เพื่อสาธารณะประโยชน์

2.2.10 ที่ดินที่ตั้งขององค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษของสหประชาชาติหรือองค์การระหว่างประเทศอื่นในเมื่อประเทศไทยมีข้อผูกพันให้ยกเว้นตามอนุสัญญาหรือความตกลง

2.2.11 ที่ดินที่เป็นที่ตั้งของสถานทูตหรือสถานกงสุล ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักฉ้อฉลที่ฉ้อฉลปฏิบัติต่อกัน

2.2.12 ที่ดินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

3. ผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของปีใด มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่สำหรับปีนั้น

4. กำหนดระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภบท.5) ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องที่ซึ่งที่ดินนั้นตั้งอยู่ภายในเดือนมกราคมของปีแรกที่มีการตีราคาปานกลางของที่ดิน

5. แบบแสดงรายการที่ได้ยื่นไว้ในวันนั้นใช้ได้ทุกปีในรอบระยะเวลา 4 ปีนั้น

6. อัตราภาษีบำรุงท้องที่ที่กำหนดไว้ในบัญชีท้ายพระราชบัญญัติ แบ่งเป็น 34 อัตรา

7. ราคาปานกลางของที่ดินเกินไร่ละ 30,000 บาท มีอัตราดังนี้ ราคาปานกลางของที่ดิน 30,000 บาท แรกให้เสียภาษี 70 บาท ราคาปานกลางของที่ดินส่วนที่เกิน 30,000 บาท ให้เสียทุก ๆ 10,000 บาท ต่อ 25 บาท เศษของ 10,000 บาท ถ้าถึง 5,000 บาท ให้ถือเป็น 10,000 บาท ถ้าไม่ถึง 5,000 บาท ให้ปัดทิ้ง

8. การคำนวณ ภาษีบำรุงท้องที่ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

8.1 ที่ดินซึ่งอยู่ในข่ายต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่แปลงที่จะคำนวณภาษีนั้นอยู่ในหน่วยที่ดินใด มีราคา ปานกลางที่ดินไร่ละเท่าใด ที่ดินดังกล่าวจะได้รับการลดหย่อน ยกเว้น หรือลดภาษีอย่างไรหรือไม่ โดยเจ้าพนักงานประเมินจะต้องหักจำนวนที่ดินที่ได้รับการลดหย่อน หรือยกเว้นภาษีออกเสียก่อนเหลือเนื้อที่เท่าใดให้คำนวณภาษีตามอัตราที่กำหนดในบัญชีอัตราภาษีบำรุงท้องที่

เนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษี = เนื้อที่ดินที่ถือครอง - เนื้อที่เกณฑ์ลดหย่อน

8.2 ทำเนื้อที่ดินเพื่อคำนวณภาษีดังกล่าวให้เป็นหน่วยไร่ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการคำนวณภาษีเนื่องจากอัตราภาษีตาม พ.ร.บ.ภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 คิดเป็น อัตราต่อไร่แล้ว

$$\text{เนื้อที่ดินเป็นไร่} = \text{จำนวนไร่} + \text{จำนวน 4 งาน} + \text{จำนวน 400 วา}$$

8.3 ตรวจสอบดูว่าราคาปานกลางของที่ดินที่จะคำนวณภาษีนั้นมีราคา เท่าใด โดยตรวจสอบที่ตั้งของแปลงที่ดินว่าตั้งอยู่บริเวณใด ถนนใด และตั้งอยู่ในหน่วยราคา ปานกลางที่ดินที่มีราคาปานกลางของที่ดินเท่าใดทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบในแบบ ประกาศราคาปานกลางของที่ดิน (ภ.บ.ท.1) ที่ได้ประกาศไว้ หลังจากได้ราคาปานกลางที่ดิน ของที่ดินที่จะคำนวณภาษีแล้ว เจ้าหน้าที่จะหาอัตราภาษีต่อไร่ของที่ดินแปลงนั้น โดยดูจาก ตารางอัตราภาษีท้ายพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 ซึ่งมีอัตรากำหนดไว้จำนวน 34 ชั้น ตามอัตราของราคาปานกลางเกินไร่ละ 30,000 บาท โดยกำหนดวิธีการคำนวณอัตราภาษี กรณีดังกล่าวไว้ดังนี้ราคาปานกลางของที่ดิน 30,000 บาท แรกให้เสียภาษี 70 บาท ส่วนราคา ปานกลางของที่ดินส่วนที่เกิน 30,000 บาท ให้เสียทุก ๆ 10,000 บาท ต่อ 25 บาท เศษของ 10,000 บาท ถ้าถึง 5,000 บาท ให้ถือเป็น 10,000 บาท ถ้าไม่ถึง 5,000 บาท ให้ปัดทิ้ง

9. หลักฐานที่ใช้ประกอบในการเสียภาษี มีดังนี้

9.1 บัตรประจำตัวประชาชน

9.2 สำเนาทะเบียนบ้าน

9.3 หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วนบริษัท

9.4 หลักฐานที่แสดงถึงการเป็นเจ้าของที่ดิน เช่น โฉนดที่ดิน น.ส.3

9.5 ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้าย (ถ้ามี)

9.6 หนังสือมอบอำนาจกรณีที่ไม่ให้ผู้อื่นมาทำการแทน

กรณีที่เป็นการเสียภาษีในปีที่ไม่ใช่ปีขึ้นแบบ ภบท.5 ให้นำ ภบท.5 ก่อนที่ มอบให้เจ้าของที่ดิน หรือใบเสร็จรับเงินค่าภาษีครั้งสุดท้ายมาด้วย

10. ขั้นตอนในการติดต่อขอชำระภาษี มีดังนี้

10.1 การขึ้นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีที่ผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินในวันที่ 1 มกราคม ของปีที่มีการตีราคาปานกลางที่ดิน

10.1.1 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน (ภท.5) พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าหน้าที่พนักงานประเมินภายในเดือนมกราคมของปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดิน

10.1.2 เจ้าพนักงานประเมินจะทำการตรวจสอบและคำนวณค่าภาษีแล้วแจ้งการประเมิน (ภท.9หรือภท.10) ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินทราบว่าต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเงินเท่าใดภายในเดือน มีนาคม

10.1.3 ผู้มีหน้าที่เสียภาษีหรือเจ้าของที่ดินจะต้องเสียภาษีภายในเดือนเมษายนของทุกปี เว้นแต่กรณีได้รับใบแจ้งการประเมินหลังเดือนมีนาคม ต้องชำระภาษีภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับการประเมิน

10.2 การยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน กรณีเป็นเจ้าของที่ดินรายใหม่หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงไป

10.2.1 เจ้าของที่ดินที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินหรือเป็นผู้ได้รับ โอนที่ดินขึ้นใหม่ ต้องมายื่นแบบแสดงรายการที่ดินหรือยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงจำนวนเนื้อที่ดินต่อเจ้าพนักงานประเมินภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วัน ได้รับ โอนหรือมีการเปลี่ยนแปลง โดยใช้แบบ ภท.5 หรือ ภท.8 แล้วแต่กรณี

10.2.2 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับแบบแล้ว จะออกใบรับ ไว้ให้เป็นหลักฐาน

10.2.3 เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าต้องเสียภาษีในปีต่อไปจำนวนเท่าใด

10.3 การยื่นแบบแสดงรายการที่ดินกรณีเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดินอันเป็นเหตุให้การลดหย่อนเปลี่ยนแปลงไปหรือมีเหตุอย่างอื่นทำให้อัตรากาษีบำรุงท้องที่เปลี่ยนแปลงไป

10.3.1 เจ้าของที่ดินยื่นคำร้องตามแบบ ภท.8 พร้อมด้วยหลักฐานที่ต้องใช้ต่อเจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ที่ดิน

10.3.2 เจ้าพนักงานประเมินจะออกใบรับให้

10.3.3 เจ้าพนักงานประเมินจะแจ้งให้เจ้าของที่ดินทราบว่าต้องเสียภาษีในปีต่อไปจำนวนเท่าใด

10.3.4 การขอชำระภาษีบำรุงท้องที่ในปีถัดไปจากปีที่มีการประเมินราคาปานกลางของที่ดินให้ผู้รับประเมินนำใบเสร็จรับเงินของปีก่อนพร้อมกับเงิน ไปชำระภายในเดือนเมษายนของทุกปี

11. เงินเพิ่มเจ้าของที่ดินผู้มีหน้าที่เสียภาษีบำรุงท้องที่ที่ต้องเสียเงินเพิ่มในกรณี และอัตรา ดังต่อไปนี้

11.1 ไม่ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินภายในเวลาที่กำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดิน ได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดินก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินจะได้แจ้งให้ทราบถึงการละเว่นั้น ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่

11.2 ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน โดยไม่ถูกต้องทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม เว้นแต่กรณีที่เจ้าของที่ดินได้มาขอแก้ไขแบบแสดงรายการที่ดินให้ถูกต้องก่อนที่เจ้าพนักงานประเมินแจ้งการประเมิน

11.3 ชี้เขตแจ้งจำนวนเนื้อที่ดิน ไม่ถูกต้องต่อเจ้าพนักงานสำรวจ โดยทำให้จำนวนเงินที่จะต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ลดน้อยลง ให้เสียเงินเพิ่มอีก 1 เท่า ของภาษีบำรุงท้องที่ที่ประเมินเพิ่มเติม

11.4 ไม่ชำระภาษีบำรุงท้องที่ภายในกำหนด ให้เสียเงินเพิ่มร้อยละ 24 ต่อปี ของจำนวนเงินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ เศษของเดือนให้นับเป็นหนึ่งเดือน และไม่นำเงินเพิ่มตาม ข้อ 11.1 – ข้อ 11.4 มารวมคำนวณด้วย

12. บทกำหนดโทษ มีดังนี้

12.1 ผู้ใดแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ให้ถ้อยคำเท็จ ตอบคำถามด้วยถ้อยคำอันเป็นเท็จ หรือนำพยานหลักฐานเท็จมาแสดงเพื่อหลีกเลี่ยงหรือพยายามหลีกเลี่ยงการเสียภาษีบำรุงท้องที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 ปี หรือปรับไม่เกิน 2,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

12.2 ผู้ใดจงใจไม่มาหรือยอมชี้เขตหรือไม่ยอมแจ้งจำนวนเนื้อที่ดิน ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

12.3 ผู้ใดขัดขวางเจ้าพนักงานซึ่งปฏิบัติการสำรวจเนื้อที่ดิน หรือปฏิบัติหน้าที่เพื่อการเร่งรัดภาษีบำรุงท้องที่ค้างชำระหรือขัดขวางเจ้าพนักงานประเมินในการปฏิบัติการตามหน้าที่ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

12.4 ผู้ใดฝ่าฝืนคำสั่งของเจ้าพนักงานซึ่งสั่งให้มาให้ถ้อยคำหรือส่งบัญชีหรือเอกสารมาตรวจสอบ หรือสั่งให้ปฏิบัติการเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการเร่งรัดภาษีบำรุง

ห้องที่ค้าชำระ หรือไม่มาให้ถ้อยคำ หรือไม่ส่งเอกสารอันควรแก่เรื่องมาแสดงตามหนังสือเรียก ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

13. การลดหย่อนภาษี มาตรา 22

บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินแปลงเดียวกันหรือหลายแปลงที่อยู่ใน จังหวัดเดียวกัน และใช้ที่ดินนั้นเป็นที่อยู่อาศัยของตน หรือประกอบกิจกรรมของตนให้ ลดหย่อน ไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

13.1 เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ลดหย่อน 3 – 5 ไร่

13.2 เขตเทศบาลตำบลหรือเขตสุขาภิบาล ให้ลดหย่อน 200 – 400 ตารางวา

13.3 เขตเทศบาลอื่นนอกจากเขตเทศบาลตำบลและเขตเมืองพัทยา

ให้ลดหย่อน 50 – 100 ตารางวา

13.4 ที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ลดหย่อน ดังต่อไปนี้

13.4.1 ห้องที่มีชุมชนหนาแน่นมาก ให้ลดหย่อน 50 – 100 ตารางวา

13.4.2 ห้องที่มีชุมชนหนาแน่นมาก ให้ลดหย่อน 100 ตารางวา – 1 ไร่

13.4.3 ห้องที่ชนบท ให้ลดหย่อน 3 – 5 ไร่

บุคคลธรรมดาหลายคนเป็นเจ้าของที่ดินร่วมกัน ให้ได้รับลดหย่อนรวมกัน ตาม หลักเกณฑ์ข้างต้นการลดหย่อนให้ลดหย่อนสำหรับที่ดินในจังหวัดเดียวกัน

14. การยกเว้น การลดภาษี มาตรา 23

14.1 ปีที่ล่วงมาที่ดินที่ใช้เพาะปลูกเสียหายมากผิดปกติ หรือ

14.2 เพาะปลูกไม่ได้ด้วยเหตุพื้นวิสัย

14.3 ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยกเว้น หรือลดภาษีได้ตามระเบียบที่

กระทรวงมหาดไทยกำหนด

15. การอุทธรณ์ การฟ้องศาล

ถ้าเจ้าของที่ดินไม่เห็นพ้องด้วยกับราคาปานกลางของที่ดิน หรือเมื่อได้รับแจ้ง การประเมินภาษีบำรุงท้องที่แล้ว เห็นว่าการประเมินนั้น ไม่ถูกต้องมีสิทธิอุทธรณ์ต่อผู้ว่า ราชการจังหวัดได้ โดยยื่นอุทธรณ์ ผ่านเจ้าพนักงานประเมินภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ ประกาศราคาปานกลางของที่ดินหรือวันที่ได้รับการแจ้งประเมินแล้วแต่กรณี

การอุทธรณ์ไม่เป็นการทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาหรือคำพิพากษาของศาล
จากผู้ว่าราชการจังหวัดให้ขอคำวินิจฉัยอุทธรณ์หรือคำพิพากษาของศาล

ผู้อุทธรณ์มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดต่อศาลภายใน 30
วัน นับแต่วันที่ได้รับคำแจ้งวินิจฉัยอุทธรณ์

16. การขอคืนภาษีบำรุงท้องที่

ผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่โดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้อง
เสียผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนภายใน 1 ปี ได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสีย
ภาษีบำรุงท้องที่

จากสาระสำคัญเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่ดังที่ได้นำเสนอจะเห็นได้ว่า การจัดเก็บภาษี
หรือการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่เป็นการให้บริการสาธารณะเพราะเป็นการดำเนินการเพื่อ
ตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกคนในพื้นที่รับผิดชอบ มีกระบวนการดำเนินงาน
เป็นขั้นตอน มีความเป็นระบบระเบียบชัดเจน ดังนั้น ผู้ให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง
ศึกษาให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ให้สามารถนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง เพื่อให้การบริการ
จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่เป็นการบริการสาธารณะที่ดี

องค์การบริหารส่วนตำบลและบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง

1. องค์การบริหารส่วนตำบล

เดิมสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่
8 มีนาคม 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะ
เปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่
จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การ
ปกครองระบอบประชาธิปไตย

พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน
ตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ
ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วน
ตำบล พ.ศ.2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงาน
ในระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงโครงแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศ โดยแบ่ง
ออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 169-170)

1. รูปแบบ “ สภาตำบล ” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท

2. รูปแบบ “ องค์การบริหารส่วนตำบล ” (อบต.) ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43)

หลักเกณฑ์ที่กำหนดให้สภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดว่าถ้าสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทถ้วน อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในประกาศนั้นให้ระบุชื่อ และเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบล ให้พ้นจากอำนาจแห่งสภาตำบลนับแต่วันที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป และขอให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างการบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงาน 2 ส่วน ประกอบด้วย (จิราพร บาริศรี. 2550 : 24-25)

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาตำบลมีอำนาจหน้าที่ 3 ประการ คือ 1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) พิจารณาและให้

ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม 3) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน เลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และอาจแต่งตั้งรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนไม่เกิน 2 คน และหรือเลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 1 คน เป็นผู้ช่วยเหลือ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ 4 ประการ ดังนี้ 1) บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 2) จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความเห็นชอบ 3) รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง 4) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

3. ข้าราชการประจำ มีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบาย และแนวทางที่กำหนดขึ้น โดยฝ่ายการเมือง และต้องอยู่ภายใต้กรอบระเบียบ กฎหมายที่เรียกว่า ระเบียบแบบแผนทางราชการ โดยทั่วไปประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลังและส่วนโยธา มีหน้าที่รับผิดชอบแต่ละส่วน ดังนี้

3.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นงาน ดังนี้

- 3.1.1 งานบริหารทั่วไป
- 3.1.2 งานบริหารงานบุคคล
- 3.1.3 งานกิจการสภา
- 3.1.4 งานนิติการและการพาณิชย์
- 3.1.5 งานนโยบายและแผน
- 3.1.6 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3.1.7 งานสาธารณสุขปโคค
- 3.1.8 งานการเกษตร
- 3.1.9 งานการศึกษา
- 3.1.10 งานสังคมสงเคราะห์

3.2 ส่วนการคลัง โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นงาน ดังนี้

3.2.1 งานการเงิน

3.2.2 งานบัญชี

3.2.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

3.2.4 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

3.3 ส่วนโยธา โดยแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็นงาน ดังนี้

3.3.1 งานก่อสร้าง

3.3.2 งานออกแบบและควบคุมอาคาร

3.3.3 งานผังเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และเมืองพัทยา มีรายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 23 จำนวน 20 รายการ ดังนี้

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน

2. ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่

3. ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย

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

5. ธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับมาตรา 24(4) แล้ว ไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของสรรพากรที่จะจัดเก็บ

6. ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จัดเก็บ

7. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

8. ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
9. ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
10. อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
11. อากรรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น
12. ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ หลังจากหักส่งเป็นรายได้ของรัฐ ในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วดังต่อไปนี้
 - 12.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประเภทบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต
 - 12.2 องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลอื่น ที่อยู่ภายในเขตจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประเภทบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต
 - 12.3 องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงแร่ที่จัดเก็บได้ภายในเขต
13. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียมหลังจากการหักส่งเป็นรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้ว ดังต่อไปนี้
 - 13.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต
 - 13.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต
 - 13.3 องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลในจังหวัดอื่น ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่จัดเก็บได้ภายในเขต
14. ค่าธรรมเนียมการจัดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด
15. ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

16. ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มเติมขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

16.1 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา

16.2 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

17. ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าของหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่น นั้น ๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนด

18. ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่คณะกรรมการกำหนด

19. ค่าธรรมเนียมใด ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ที่ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

20. รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อพิจารณาถึงที่มาของรายได้ท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 สามารถจัดกลุ่มของเงินรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ค่าปรับ ได้เป็นกลุ่ม 4 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ภาษีอากรที่จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ อากรรังนกอีแอ่น ในส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด กฎหมายยังให้อำนาจจัดเก็บภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่เก็บจากสถานที่ค้าปลีกน้ำมัน และยาสูบ ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่เก็บจากผู้เข้าพักโรงแรม

กลุ่มที่ 2 รายได้ที่ไม่ใช่ภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน เป็นต้น

กลุ่มที่ 3 ภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดสรรให้หรือแบ่งให้ท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บเพิ่มขึ้น 1 ใน 9 ของประมวลรัษฎากรตามกฎหมายท้องถิ่น ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ภาษี

การพนัน ค่าธรรมเนียมจัดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมอสังหาริมทรัพย์ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

กลุ่มที่ 4 ภาษีและค่าธรรมเนียมใหม่ ได้แก่ ภาษีเพื่อการศึกษา ค่าธรรมเนียมสนามบิน ค่าใช้น้ำบาดาล ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากการใช้หรือได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

นอกเหนือจากรายได้ประเภทต่างๆ ดังกล่าวแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสามารถมีรายได้จากแหล่งต่างๆ ได้อีก 14 ประเภท ตามมาตรา 28 ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 เช่น รายได้จากทรัพย์สิน รายได้จากสาธารณูปโภคการพาณิชย์ ค่าบริการ เงินอุดหนุน เงินกู้ เงินช่วยเหลือ รายได้จ่ายทรัพย์สินของแผ่นดินหรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งแสวงหากำไรในเขตท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ม.ป.ป.)

2. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง

ก่อนก่อตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูงนั้น เคยเป็นสภาตำบลมาก่อน ซึ่งได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยในครั้งแรกมีประธานกรรมการบริหารมาจากกำนัน โดยตำแหน่ง และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้ง ต่อมาเปลี่ยนชื่อตำแหน่งจากประธานกรรมการบริหารเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจัดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก

2.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปเกี่ยวกับที่ตั้ง อาณาเขต

2.1.1 ที่ตั้งตำบลโพนสูง อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงของอำเภอปทุมรัตน์

ทิศเหนือ ติดต่อกับลำน้ำเสียว ตำบลบ้านฝาง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลบัวแดง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1.2 เนื้อที่ตำบลโพนสูง มีเนื้อที่ประมาณ 19,017 ไร่ หรือประมาณ 30.42 ตารางกิโลเมตร เป็นพื้นที่การเกษตร 12,320 ไร่

2.1.3 ภูมิประเทศ พื้นที่โดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง เป็นที่ราบริมฝั่งลำน้ำเสียว รูปร่างกระทะลำน้ำเสียวอยู่ทางตอนเหนือของตำบลฤดูแล้งน้ำน้อยมาก บางช่วงน้ำแห้งขอด แต่ในฤดูฝนน้ำจะท่วมฝั่งทุกปี

2.1.4 ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู

1) ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคมจะร้อนจัดในเดือนเมษายน

2) ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ฝนจะตกชุกในเดือนสิงหาคม

3) ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์จะหนาวจัดในเดือนธันวาคม มกราคม

2.1.5 จำนวนหมู่บ้านของตำบลโพนสูงมี 9 หมู่บ้าน ดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แสดงรายชื่อหมู่บ้าน จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือนของตำบลโพนสูง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย(คน)	หญิง(คน)	รวม(คน)	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านโพนสูง	373	339	712	174
2	บ้านสามขา	289	307	596	164
3	บ้านท่าม่วง	189	207	396	89
4	บ้านจานใต้	251	227	478	129
5	บ้านโลกก่อง	399	433	832	201
6	บ้านโพธิ์น้อย	362	390	752	166
7	บ้านโพธิ์ศรีสวัสดิ์	236	227	463	103
8	บ้านข่าน้อย	125	111	236	53
9	บ้านจานใต้	260	278	538	136
	รวม	2,484	2,519	5,003	1,215

2.2 สภาพทางเศรษฐกิจ / อาชีพ / หน่วยธุรกิจ/สภาพสังคม/การศึกษา/ศาสนา/ การสาธารณสุข

2.2.1 สภาพทางเศรษฐกิจประชากรส่วนใหญ่ยังมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของครอบครัว จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้มีรายได้ตามความจำเป็นพื้นฐาน คือ 23,000 บาท/คน/ปี

2.2.2 อาชีพ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูงมีอาชีพหลักคือ การทำนา

2.2.3 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสูง

1) ธนาคารหมู่บ้าน	1	แห่ง หมู่ 6
2) ปั้มน้ำมันและก๊าซ	2	แห่ง หมู่ 1,9
3) โรงสีข้าว	24	แห่ง
4) ร้านขายของชำเบ็ดเตล็ด	32	แห่ง
5) ร้านซ่อมรถ	9	แห่ง

2.2.4 สภาพทางสังคม ประชากรส่วนใหญ่ยังมีการอพยพแรงงานไปหางานทำต่างถิ่นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องหาทางป้องกันไม่ให้ประชาชนไปทำงานในต่างถิ่น เช่น การวางพื้นฐานสถาบันทางสังคมให้มีศักยภาพสูงขึ้น เป็นต้นว่า สถาบันครอบครัว บ้าน วัด โรงเรียน ตลอดจนสภาพการบริการของหน่วยงานของรัฐให้ดีขึ้น จัดหางานในท้องถิ่นให้มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

2.2.5 การศึกษา ของประชากรในพื้นที่ หลังจากจบการศึกษาภาคบังคับแล้ว ประชากรในตำบลเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรแล้ว อัตราการศึกษาต่อนั้นยังน้อยมาก ส่วนผู้ที่มีโอกาสศึกษาต่อนั้นส่วนมากจะศึกษาถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ที่ศึกษาต่อถึงระดับอนุปริญญาหรือปริญญาตรีนั้นมีน้อยมาก

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนสูง ตั้งอยู่หลัง อบต. โพนสูง หมู่ที่ 1
- 2) ศูนย์อบรมเด็กก่อนวัยเรียนถ่ายโอนจากกรมการศาสนา จำนวน 3 แห่ง คือ
- 3) ศูนย์อบรมเด็กก่อนวัยเรียนในวัดบ้านโคกก่อง ตั้งอยู่ในวัดบ้านโคกก่อง หมู่ที่ 5
- 4) ศูนย์อบรมเด็กก่อนวัยเรียนในวัดโพธิการม ตั้งอยู่ในวัดโพธิการม บ้านโพธิ์น้อย หมู่ที่ 6

5) ศูนย์อบรมเด็กก่อนวัยเรียนในวัดจันทาราม ตั้งอยู่ในวัดจันทาราม บ้านงานใต้ หมู่ที่ 9

6) โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด ร้อยเอ็ดเขต 2 จำนวน 4 แห่ง คือ

- 6.1) โรงเรียนบ้านโพนสูง ตั้งอยู่ที่บ้านโพนสูง หมู่ที่ 1
- 6.2) โรงเรียนบ้านงานใต้ ตั้งอยู่ที่บ้านงานใต้ หมู่ที่ 4
- 6.3) โรงเรียนบ้านโคกก่อง ตั้งอยู่ที่บ้านโคกก่อง หมู่ที่ 5
- 6.4) โรงเรียนบ้านโพธิ์น้อย ตั้งอยู่ที่บ้านโพธิ์ศรีสวัสดิ์ หมู่ที่ 7

2.2.6 โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด ร้อยเอ็ดเขต 2 จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนโพนสูงประชาสรรค์ ตั้งอยู่ที่บ้านสามขา หมู่ที่ 2

2.2.7 การศึกษานอกโรงเรียน มีการเปิดศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านโพธิ์น้อย หมู่ที่ 6

2.2.8 ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง (มีทุกหมู่บ้าน)

2.2.9 สถาบันและองค์กรทางศาสนา มีวัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 7 แห่ง

ดังนี้

- 1) วัดบ้านโพนสูง ตั้งอยู่ที่บ้านโพนสูง หมู่ที่ 1
- 2) วัดทุ่งราชบูรณะ ตั้งอยู่ที่บ้านสามขา หมู่ที่ 2
- 3) วัดบ้านท่าม่วง ตั้งอยู่ที่บ้านท่าม่วง หมู่ที่ 3
- 4) วัดจันทาราม ตั้งอยู่ที่บ้านงานใต้ หมู่ที่ 9
- 5) วัดบ้านโคกก่อง ตั้งอยู่ที่บ้านโคกก่อง หมู่ที่ 5
- 6) วัดโพธิการาม ตั้งอยู่ที่บ้านโพธิ์น้อย หมู่ที่ 6
- 7) วัดสระแก้ว ตั้งอยู่ที่บ้านข่าน้อย หมู่ที่ 8

2.2.10 การสาธารณสุขมีสถานอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้านจำนวน 2 แห่ง

2.2.11 สถานอนามัยบ้านโพนสูง-สามขา ตั้งอยู่บ้านสามขาหมู่ 2

2.2.12 สถานอนามัยบ้านงานใต้ ตั้งอยู่ที่บ้านงานใต้ หมู่ที่ 4

มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน (อ.ส.ม.)

2.3 การบริการพื้นฐาน

2.3.1 การคมนาคม มีการคมนาคมทางเดียว คือทางบก สายเส้นทางสำคัญ คือ ถนนทางหลวงชนบทสาย อําเภอปทุมรัตต์ – อําเภอเกษตรวิสัย แต่เส้นทางสายดังกล่าว

และสายอื่น ๆ ภายในตำบลยังมีสภาพเป็นหินลูกรัง ช่วงหน้าฝนจึงสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ การคมนาคมเป็นไปด้วยความยากลำบาก ถนนภายในหมู่บ้านทุกหมู่บ้านเป็นถนนลาดยาง และคอนกรีตเสริมเหล็กอัตราเฉลี่ยร้อยละ 40

2.3.2 การโทรคมนาคม การสื่อสารทางโทรศัพท์ที่มีทุกหมู่บ้าน มีบริการโทรศัพท์สาธารณะ 24 แห่ง

2.3.3 การไฟฟ้า มีไฟฟ้าเข้าถึงให้บริการภายในตำบลทุกครัวเรือน แต่ในฤดูฝนมักจะประสบปัญหาไฟฟ้าดับบ่อย

2.3.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ

- | | | | |
|---------------|-------|---|------|
| 1) ลำน้ำเสียว | จำนวน | 1 | สาย |
| 2) ลำห้วย | จำนวน | 2 | แห่ง |

2.3.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | | | |
|------------------|-------|----|------|
| 1) ฝายน้ำล้น | จำนวน | 1 | แห่ง |
| 2) หนองน้ำ | จำนวน | 14 | แห่ง |
| 3) บ่อบาดาล | จำนวน | 30 | แห่ง |
| 4) ประปาหมู่บ้าน | จำนวน | 8 | แห่ง |

2.4 ข้อมูลอื่นๆ

2.4.1 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ตำบลโพนสูง

1) ทรัพยากรที่ดิน มีพื้นที่ทั้งสิ้น 19,007 ไร่ เป็นที่อยู่อาศัย 679 ไร่ พื้นที่ทำการเกษตร 17,636 ไร่ พื้นที่สาธารณะ 161 ไร่

2) ทรัพยากรป่าไม้ สภาพป่าไม้ โดยทั่วไปป่าไม้ตามธรรมชาติมีน้อย ต้องได้รับการปลูกป่าซ่อมแซมให้มีปริมาณมากกว่าเดิม ส่วนใหญ่จะเป็นที่นาทั้งหมด ต้นไม้ใหญ่ ๆ ที่มีส่วนมากจะเป็นต้นยาง แต่จะมีอยู่ตามหัวไร่ปลายนาเท่านั้น

2.4.2 มวลชนจัดตั้ง ได้แก่

- 1) กลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้าน มีทุกหมู่บ้าน
- 2) ลูกเสือชาวบ้าน มีทุกหมู่บ้าน
- 3) ร้านค้าชุมชน/กองทุนเพื่อความมั่นคง มีทุกหมู่บ้าน
- 4) ตำรวจอาสาและสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรม มีทุกหมู่บ้าน
- 5) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน มีทุกหมู่บ้าน
- 6) คณะกรรมการเยาวชนหมู่บ้าน มีทุกหมู่บ้าน

- 7) กลุ่มอาสาพัฒนาปศุสัตว์ มีทุกหมู่บ้าน
- 8) คณะกรรมการศูนย์กีฬาตำบล ตั้งอยู่ที่ อบต. โพนสูง

2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

2.5.1 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1) จำนวนบุคลากร 54 คน

1.1) ตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 4 คน

1.2) ตำแหน่งสมาชิกสภาฯ จำนวน 18 คน

1.3) พนักงานส่วนตำบล 14 คน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ระดับการศึกษาปริญญาโท

หัวหน้าส่วนการคลัง 1 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี

หัวหน้าส่วนโยธา 1 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี

นักวิชาการศึกษา 1 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 1 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี

นักวิชาการเกษตร 1 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี

นักพัฒนาชุมชน 1 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี

พนักงานการเงินและบัญชี 1 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี

นายช่างโยธา 1 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี

เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน 1 คน ระดับการศึกษา ปวส.

เจ้าพนักงานธุรการ 1 คน ระดับการศึกษา ปวส.

เจ้าหน้าที่ธุรการ 1 คน ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ 1 คน ระดับการศึกษา ปวส.

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1 คน ระดับการศึกษา ปวช.

1.4) ลูกจ้างประจำ 2 คน

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1 คน ระดับการศึกษา ปวส.

พนักงานประสานงานชนบท 1 คน ระดับการศึกษา ม.3

1.5) พนักงานการจ้างตามภารกิจ 13 คน

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ 1 คน ระดับการศึกษา ปวส.

ผู้ช่วยช่างโยธา 1 คน ระดับการศึกษา ปวช.

นักการภารโรง 1 คน ระดับการศึกษา ม.6

ครูผู้ดูแลเด็ก 11 คน

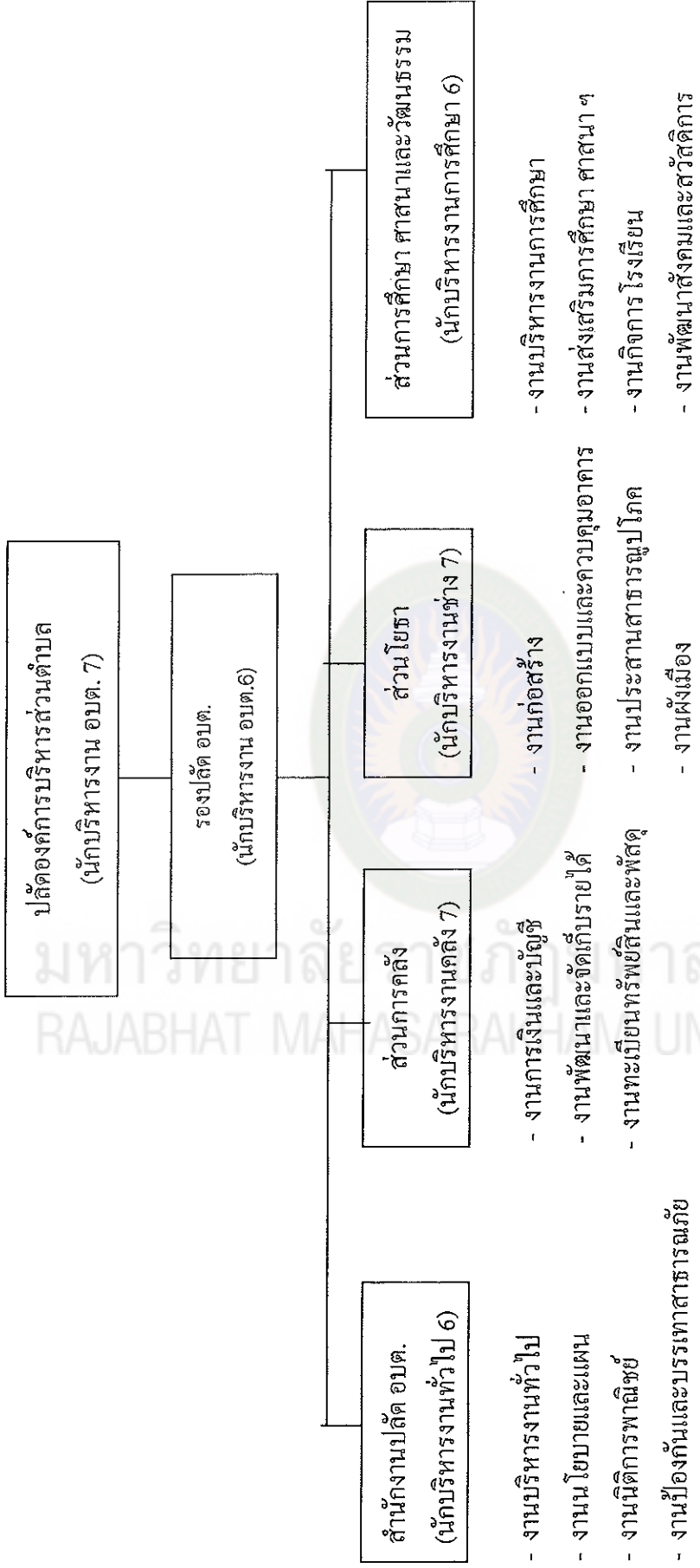
1.6) ลูกจ้างทั่วไป 2 คน

ครูผู้ดูแลเด็ก 2 คน

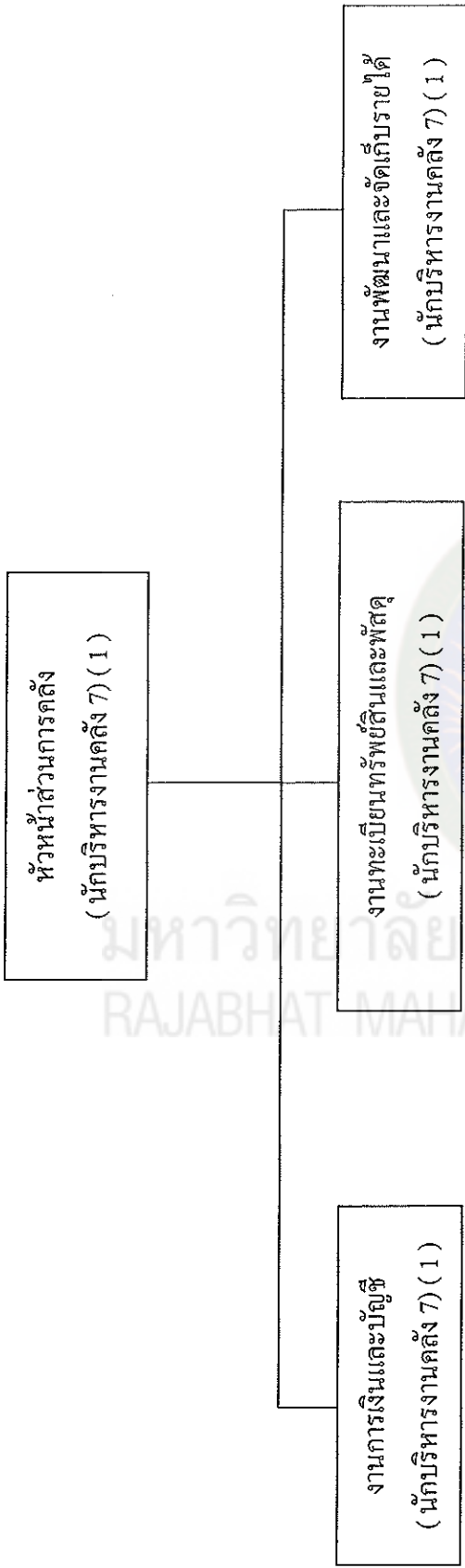
2) โครงสร้างการบริหารส่วนราชการและส่วนการคลังขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล โพนสูง ดังแผนภาพที่ 2 และแผนภาพที่ 3



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลโพหนอง



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างส่วนการคลัง

ระดับ	7	7ว	6	6ว	5	4	3	2	1
จำนวน	1	-	-	-	-	1	-	2	1

แผนภาพที่ 3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ. 2553

2.5.2 ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่ การรวมกลุ่มของประชาชน

- 1) กลุ่มทอผ้าไหมบ้านโพนสูง หมู่ที่ 1
- 2) กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์บ้านโพนสูง หมู่ที่ 1
- 3) กลุ่มเลี้ยงโคบ้านโพนสูง หมู่ที่ 1
- 4) กลุ่มเลี้ยงโคบ้านสามขา หมู่ที่ 2
- 5) กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปบ้านสามขา หมู่ที่ 2
- 6) กลุ่มทอผ้าไหมบ้านสามขา หมู่ที่ 2
- 7) กลุ่มเกษตรเลี้ยงโคเนื้อบ้านท่าม่วง หมู่ที่ 3
- 8) กลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านท่าม่วง หมู่ที่ 3
- 9) กลุ่มหัตถกรรมหวายบ้านงานใต้ หมู่ที่ 4
- 10) กลุ่มทอผ้าจืดบ้านงานใต้ หมู่ที่ 4
- 11) กลุ่มเศรษฐกิจชุมชนพ่อบ้านจักรสารบ้านงานใต้ หมู่ที่ 4
- 12) กลุ่มร้านค้าชุมชนบ้านงานใต้ หมู่ที่ 4
- 13) กลุ่มเลี้ยงโคบ้านงานใต้ หมู่ที่ 4
- 14) กลุ่มเลี้ยงปลาบ้านงานใต้ หมู่ที่ 4
- 15) กลุ่มแม่บ้านเพาะเห็ดนางฟ้าโคกก่อง หมู่ที่ 5
- 16) กลุ่มเย็บผ้าและเครื่องนอนบ้านโคกก่อง หมู่ที่ 5
- 17) กลุ่มพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนบ้านโคกก่อง หมู่ที่ 5
- 18) กลุ่มร้านค้าชุมชนบ้านโคกก่อง หมู่ที่ 5
- 19) กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์/ตุ๊กตาไหมพรมบ้านโพธิ์น้อย หมู่ที่ 6
- 20) กลุ่มทอผ้าฝ้ายบ้านโพธิ์น้อย หมู่ที่ 6
- 21) กลุ่มเกษตรกรเลี้ยงโคบ้านโพธิ์ศรี,ม่วง หมู่ที่ 3,6,7
- 22) กลุ่มทอผ้าไหมบ้านโพธิ์ศรีสวัสดิ์
- 23) กลุ่มทอผ้าไหมบ้านข่าน้อย หมู่ที่ 8
- 24) กลุ่มทอผ้าจืดบ้านงานใต้ หมู่ที่ 9
- 25) กลุ่มหัตถกรรมหวายบ้านงานใต้ หมู่ที่ 9
- 26) กลุ่มเย็บผ้าและเครื่องนอนบ้านงานใต้
- 27) กลุ่มลวดหนามระดับตำบล

2.6 ข้อมูลการจัดเก็บรายได้

แต่ก่อน องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูงมีวิธีการจัดเก็บภาษีดำเนินการให้ประชาชนมาติดต่อขอชำระเอง โดยไม่มีการประชาสัมพันธ์ห้วงระยะเวลาการชำระภาษีให้ผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีทราบ การควบคุมและบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้การติดตามทวงถามลูกหนี้ค้างชำระผิดพลาดซ้ำซ้อน ส่วนการคลัง จึงกำหนดแนวทางการพัฒนารายได้ดังนี้

2.6.1 การพัฒนาการจัดเก็บรายได้เชิงรุก มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานดังนี้

1) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษี ซึ่งกำหนดห้วงเวลาการชำระภาษีแต่ละประเภท ติดตามหมู่บ้านบริเวณที่สามารถมองเห็นได้เด่นชัด เพื่อให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษี ทราบและชำระภาษีได้ครบถ้วน ไม่เป็นภาระในการต้องชำระเงินเพิ่มหรือค่าปรับกรณีชำระเกินกำหนดเวลา

2) มีโครงการ อบต. เคลื่อนที่เพื่อบริการรับชำระภาษีถึงบ้านและออกสำรวจผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีรายใหม่ เพื่อจัดเก็บภาษีให้ครบถ้วน เป็นธรรมไม่เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดเก็บภาษีของผู้ชำระภาษีรายเดิม

3) จัดหาวัสดุอุปกรณ์ แบบพิมพ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอ

4) ประชาสัมพันธ์การชำระภาษี เมื่อใกล้กำหนดเวลาชำระภาษี ประจำปีถึงผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีโดยตรงและผ่านผู้นำหมู่บ้าน รวมทั้งมีการจัดทำโครงการมอบโชคแก่ผู้ชำระภาษี เพื่อเป็นการรณรงค์ให้ผู้เสียภาษีชำระภาษีตามกำหนดเวลา

5) แต่งตั้งเจ้าพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี และคณะกรรมการต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

5.1) ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

5.1.1) แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบทรัพย์สินเพื่อประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน

5.1.2) แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากลับกรองการประเมินค่ารายปีและคณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอให้ประเมินภาษีใหม่

5.1.3) แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานเก็บภาษี

5.2) ภาษีบำรุงท้องที่

5.2.1) แต่งตั้งเจ้าพนักงานประเมินและเจ้าพนักงานสำรวจ

5.2.2) แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่และพนักงานเก็บภาษีบำรุง

ท้องที่ (ผู้รับเงิน)

5.2.3) ภาษีป้าย แต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตาม
กฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย

6) ประเมินภาษีตามพระราชบัญญัติการจัดเก็บภาษีประเภทต่าง ๆ ให้
ถูกต้อง และเป็นธรรม

7) จัดเก็บภาษีให้ครบถ้วนภายในกำหนดเวลา สร้างแรงจูงใจใน
การชำระภาษี

8) บันทึกข้อมูลผู้ชำระภาษี ให้ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน

9) ติดตามการชำระภาษีล่าช้าเกินกำหนดภายหลังห้วงเวลาชำระภาษี

2.6.2 การพัฒนารายได้แบบยั่งยืน

1) พัฒนากุณลักษณ์ให้มีความรู้ ความชำนาญงาน โดยส่งเข้าฝึกอบรมใน
หลักสูตรต่าง ๆ

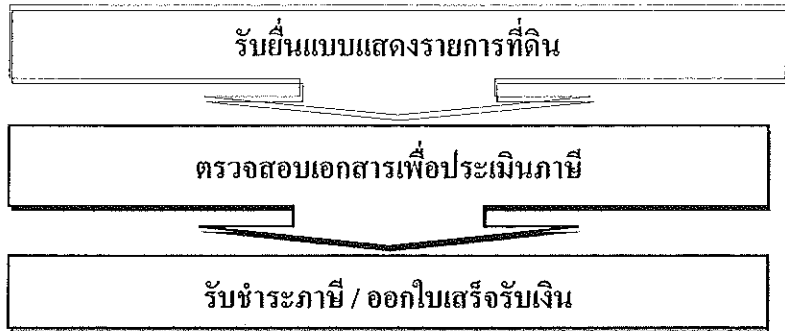
2) จะมีการนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ในปี 2552
ได้นำข้อมูลทรัพย์สินของผู้ชำระภาษีมาบันทึกในทะเบียนทรัพย์สิน (ผท.4) และบันทึกข้อมูล
ผู้ที่อยู่ในข่ายชำระภาษีในทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผท.5) ในระบบมือ และในปีถัดจะพัฒนาให้
การจัดเก็บภาษีเข้าระบบแผนที่ภาษีให้ครบถ้วนตามลำดับต่อไป

2.6.3 การให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่

1) ระยะเวลาการให้บริการรับชำระภาษี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(กรณียังไม่ได้ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ใช้ระยะเวลา 10 นาที)

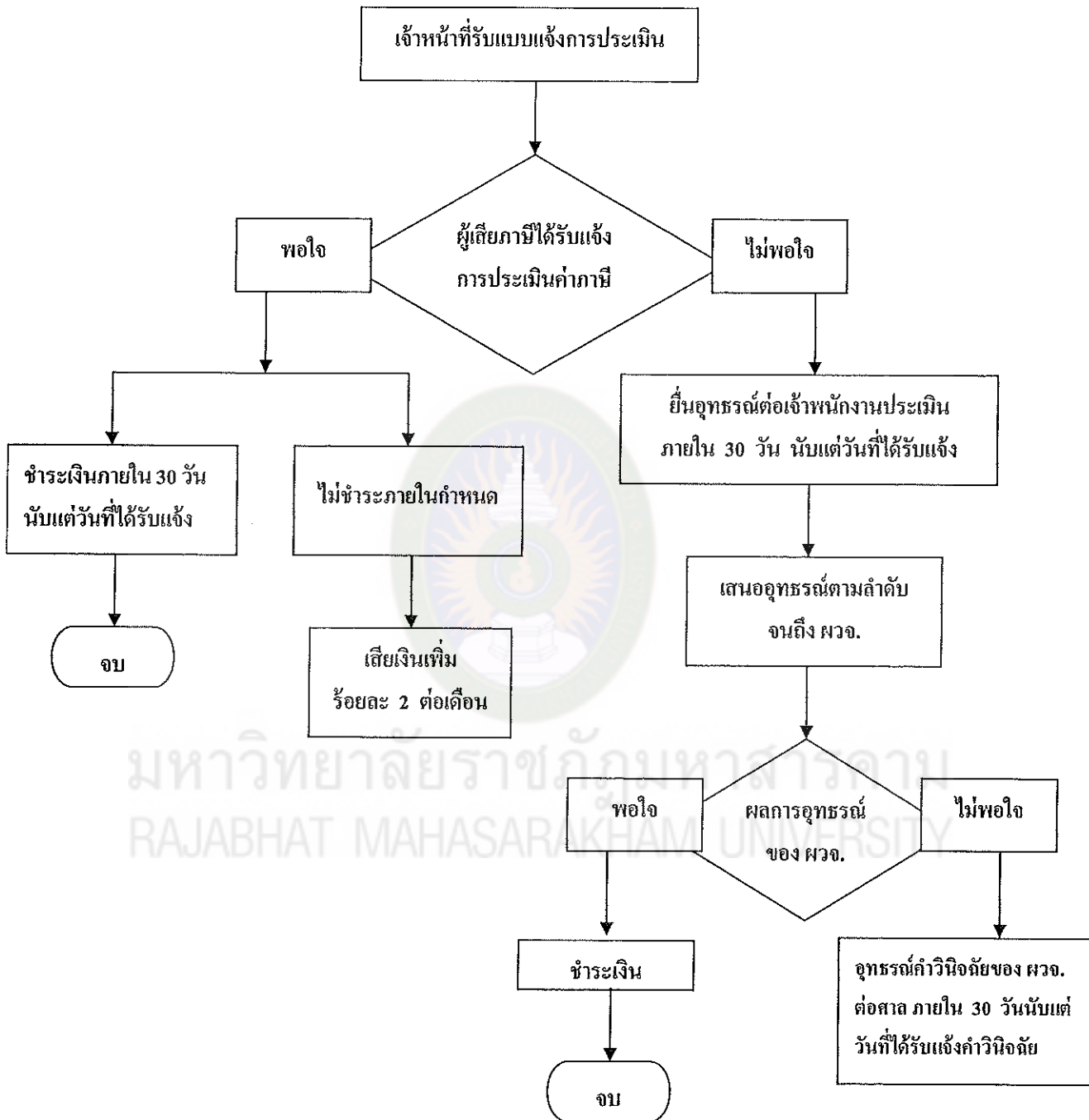


(กรณียื่นแบบแสดงรายการที่ดินแล้ว ใช้ระยะเวลา 5 นาที)



2) ขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ และการขออุทธรณ์เป็น
 คังแผนภูมิที่ 3

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 4 ขั้นตอนการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่

2.6.5 รายได้และผลการจัดเก็บรายได้

1) รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ปีงบประมาณ 2552

รายได้รวมทั้งสิ้น	17,593,249.11	บาท
รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	244,243.15	บาท
รายได้ที่ส่วนราชการจัดเก็บให้	7,619,748.64	บาท
เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	7,505,703.92	บาท
เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	2,223,550.40	บาท

2) ผลการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนสูง

ปีงบประมาณ 2550 – 2552 เป็นดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนสูงปีงบประมาณ 2550 – 2552

ประเภท	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ร้อยละของภาษี ที่จัดเก็บได้เพิ่มขึ้น
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	15,850	29,626	30,484	ปี 2550 ร้อยละ 50
ภาษีบำรุงท้องที่	36,910.08	38,359.89	41,202	ปี 2551 ร้อยละ 75.62
ภาษีป้าย	800	2,840	2,440	ปี 2552 ร้อยละ 98.19
รวม	53,560.08	70,825.89	72,126	

2.6.6 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ มีดังนี้

- 1) ประชาชนและผู้รับประเมินยื่นแบบพิมพ์เพื่อแจ้งรายการทรัพย์สิน (ภ.ร.ด. 2) ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา
 - 2) การประกอบกิจการค้าในเขต อบต.เป็นไปอย่างไม่ต่อเนื่อง
 - 3) ผู้ประกอบการไม่เข้าใจในการชำระภาษี ทำให้เกิดการโต้แย้งว่าไปชำระที่สรรพากรแล้ว
 - 4) เจ้าของทรัพย์สินไม่อยู่ในพื้นที่ในช่วงระยะเวลาการกำหนดชำระภาษี
 - 5) หลีกเลี่ยงไม่ยอมยื่นแบบ ภ.ร.ด.2 และไม่ชำระภาษี

6) การจัดทำแผนที่ภาษีต้องใช้งบประมาณดำเนินการค่อนข้างสูง แต่ อบต. มีงบประมาณค่อนข้างต่ำ

7) ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์ ภาษีที่จัดเก็บส่วนใหญ่มีเพียงภาษีบำรุงท้องที่และภาษีโรงเรือนจากร้านค้าย่อย ๆ ในตำบล ทำให้รายได้จากการจัดเก็บภาษีมียกน้อยเพื่อเปรียบเทียบกับรายได้ทั้งหมด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้ การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสุนทรภู่ต่อการให้บริการด้านกระบวนการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและประเภทของการขอรับบริการ การศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อ ในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นิ่มนวลเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ ขอลเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษี และต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว ดังนั้นจึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพ ด้านงานจัดเก็บรายได้ ดังนี้ คือ จัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ ในหน้าที่และการบริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเน้นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่หวังผลตอบแทนจากผู้รับบริการ เน้นการทำงานเป็นทีม สามารถทำงานทดแทนกันได้เพื่อความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีการประชุมชี้แจงซักซ้อมทำความเข้าใจเพื่อรวบรวมปัญหาที่พบในระหว่างที่ปฏิบัติงานอย่างน้อยเดือนละครั้งพร้อมทำการทดสอบประเมินผลในระบบเปิด โดยให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินอย่างน้อยปีละครั้ง

ชมกร ฉิมะสังคนันท์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตธนบุรี พบว่า ผู้เสียภาษีมียกทัศนคติต่อการให้บริการของฝ่ายรายได้สำนักงานเขตธนบุรีอยู่ในเกณฑ์สูงร้อยละ 66.50 และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการให้บริการ ได้แก่ เพศชายมีทัศนคติใน

ทางบวกสูงกว่าเพศหญิง อาจเนื่องจากสถานที่ตั้งของเขตอยู่ในที่ค่อนข้างจำกัด ทำให้สถานที่ จอดรถไม่สะดวกสำหรับเพศหญิง ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมตอนปลายถึงอาชีวศึกษา เพราะส่วนใหญ่ผู้เสียหายประกอบกิจการประเภทร้านค้ารายย่อย สำหรับ อายุ อาชีพ ระดับ รายได้ สถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้เสียหาย ส่วนการบริการที่ ผู้เสียหายต้องการเพิ่ม จากฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตธนบุรี คือ การให้คำแนะนำ บริการการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่และการให้บริการช่วง 12.00 – 13.00 น. สรุปได้ว่าการให้บริการและ ทัศนคติ ของผู้เสียหายที่มีต่อฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตธนบุรี อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ทางฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตธนบุรีก็ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้เสียหาย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดความเต็มใจในการเสียหายมากขึ้น

ณรงค์ฤทธิ์ ประสิทธิธาดา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความรู้และทัศนคติ ต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง พบว่า ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับองค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ส่วนใหญ่มีความรู้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.80 สำหรับความ คิดเห็นของผู้เสียหายต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย พบว่ากลุ่ม ตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง โดยในเรื่องประชาชนผู้เสียหายเห็นว่าเป็นหน้าที่ของประชาชน เห็นด้วยมาก รองลงมาในเรื่องมีความสมัครใจ ในการชำระภาษีให้กับ องค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านค่ายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดมากนักน้อยเพียงใด เห็นด้วยปานกลาง และเมื่อ เปรียบเทียบทัศนคติและความรู้ของผู้เสียหายต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านค่าย พบว่า บัณฑิตพิเศษ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อความรู้ของผู้เสียหาย ต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่ายและการศึกษาและอาชีพมีผลต่อ ทัศนคติของผู้เสียหายต่อการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย จากผล การศึกษาได้ข้อเสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ แก่ประชาชนเกี่ยวกับการเสียภาษี โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในหลายๆ รูปแบบ ควรปรับปรุง วิธีการจัดเก็บภาษีโดยอำนวยความสะดวกในการบริการจัดเก็บภาษีให้กับประชาชน เช่น การจัดทำ อปต. เคลื่อนที่ เป็นต้น

สุรณัฏ วิชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัญหาการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับขนาดของ องค์การบริหารส่วนตำบล ปัญหาในการจัดเก็บรายได้ โดยภาพรวมเป็นปัญหาจากการบริการ

งานด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัญหาจากการบริการงานด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัญหาจากการปฏิบัติงานด้านภาษีบำรุงท้องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ปัญหาในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้ทันเวลา และมีเพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เนื่องจากการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน และภาษีป้าย เป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

ณัฐชา เชื้อทอง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลข้าวก่ำ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา พบว่า

1. ปัญหาและอุปสรรคในด้านสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีประชาชน แม้จะมีป้ายบอกขั้นตอนการชำระภาษีอย่างชัดเจน แต่สถานที่ก็ยังไม่มีความเหมาะสมเท่าที่ควร เพราะคับแคบและไม่มีพื้นที่ให้ประชาชนนั่งรอบริเวณจุดรับชำระภาษี รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์
2. การกำหนดช่วงเวลาในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลมีความเหมาะสมดี และหลักปฏิบัติในการลดหย่อนภาษีมีแนวทางปฏิบัติกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่การออกพื้นที่สำรวจข้อมูลในการจัดเก็บภาษีและค่าบริการประชาชน ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่และการประชาสัมพันธ์สร้างจิตสำนึกในการชำระภาษีในระดับชุมชนยังไม่เพียงพอรวมถึงการบังคับใช้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับยังไม่เคร่งครัดเท่าที่ควร
3. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการชำระภาษีน้อยมาก เพราะทางส่วนกลางก็ได้มีกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ กำหนดมาให้อย่างชัดเจน ประกอบกับประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีขาดจิตสำนึกและความเข้าใจในเรื่องการชำระภาษี โดยปัญหาที่พบบ่อย คือการประเมินภาษีมีความซ้ำซ้อนและประชาชนขาดความกระตือรือร้นในการชำระภาษีเจ้าหน้าที่รัฐที่รับชำระภาษีไม่มีอำนาจแท้จริงในการบังคับใช้กฎหมาย และไม่มีการกำหนดบทลงโทษแก่ประชาชนที่ครอบคลุมและชัดเจน ส่วนปัญหาในการปฏิบัติงานที่พบมากคือ ข้อมูลพื้นฐานในการจัดเก็บภาษีปัจจุบัน ไม่มีความสมบูรณ์ และฝ่ายการเมืองเข้ามาก้าวล่วงงานที่ข้าราชการประจำ จำนวนเจ้าหน้าที่รัฐที่ให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีและงบประมาณในการสนับสนุนด้านงานจัดเก็บรายได้ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

4. ประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวกับการชำระภาษีให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการชำระภาษีได้เป็นอย่างดี มีทีมงานรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ให้การต้อนรับประชาชนผู้มาชำระภาษีเป็นอย่างดี และไม่มี การเรียกเก็บค่าบริการอื่นเพิ่มเติม โดยการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม รวมถึงเทศบาลได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อชำระภาษีเกี่ยวกับภาษีแต่ละประเภทอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีความเข้าใจและเต็มใจในการจ่ายภาษี โดยเห็นผู้ที่มีราย ได้มีหน้าที่ชำระภาษี และภาษีที่เทศบาลจัดเก็บจะนำกลับมาพัฒนาท้องถิ่น และจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินภาษีป้าย อากร จำสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ในปัจจุบันมีความเหมาะสมอยู่แล้ว จึงไม่ควรที่จะเก็บภาษีและอากรดังกล่าวในตราที่เพิ่มขึ้น

5. ความเข้าใจและความเต็มใจในการจ่ายภาษีของประชาชนมีผลต่อการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยข้าวกล้า

ทิวา ประสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในกลุ่มที่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และกลุ่มสมาชิกต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ 3 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และเข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนตำบลบ้านแลงส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 40 ปี โดยมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้อยู่ระหว่าง 2,500 – 5,000 บาท ต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มชมรมผู้สูงอายุและเป็นสมาชิกกลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียน ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ และกลุ่มสมาชิกแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนตำบลบ้านแลงที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกันจะมี

ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุญมา ยอดระบำ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็นสองกลุ่มได้แก่ ประชากรจากภาครัฐซึ่งเป็นพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลและจากภาคประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนในพื้นที่ใช้ในการศึกษาด้านการบริหารจัดเก็บรายได้ ด้านสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลและด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือสนับสนุนของประชาชนปรากฏว่า มีความสอดคล้องกันดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดเก็บรายได้ ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า อยู่ในระดับมากซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม ยังมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในระดับรองลงไปแต่ก็ไม่มากนัก ประกอบกับ ได้มีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมด้านการบริหารจัดการเก็บรายได้ให้มีประสิทธิผลหรือบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อไป

2. ด้านสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่าอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาด้านสมรรถนะให้มีการเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การจัดเก็บรายได้มีประสิทธิผล

3. ด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือสนับสนุนของประชาชน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก สำหรับด้านความร่วมมือสนับสนุน ของประชาชนอยู่ระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งในภาพรวมถือได้ว่าด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือสนับสนุน ของประชาชนอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมีประสิทธิผล อย่างไรก็ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานในแนวใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรมและเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ นั่นคือผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพควบคู่กับประสิทธิผล

ภาวิกา เลาวัลย์ศิริ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อมใน 10 ด้าน คือ ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการเอาใจใส่ ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านการสนองตอบประชาชน ด้านการให้ คำอธิบาย ด้านการแสดงออกต่อประชาชน ด้านการร้องเรียนจากประชาชน ด้านการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการรักษาหัวใจ และด้านความเอื้ออาทรต่อประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบล บ้านเหลื่อมทั้ง 10 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ ด้านการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการแสดงผลออกต่อประชาชน ด้านการสนองตอบประชาชน ด้านการเอาใจใส่ ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการรักษาหัวใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน ด้านการร้องเรียนจากประชาชน และด้าน การให้คำอธิบาย ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ควรให้พนักงานเทศบาลบริการประชาชนอย่าง เสมอภาค มีการให้คำแนะนำแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น และให้มีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนในการจัดเก็บภาษี โดยสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการ บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ศรีเมือง เพิกเฉย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสระกระโจมและเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล เป็นการวิจัยภาคสนามแบบไม่ทดลอง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าความแตกต่างในด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในเทศบาล ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการการแตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล ตำบลสระกระโจมและเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยเรียงลำดับความสำคัญ จากมาก ไปหาน้อยสุด ดังนี้

ลำดับที่ 1 ปัจจัยด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

ลำดับที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

ลำดับที่ 3 ปัจจัยด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เทศบาล

ลำดับที่ 4 ปัจจัยด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ

สนธยา ทองดี (2547 : บทคัดย่อ) ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีส่วนใหญ่ มีความเข้าใจในวิธีการชำระภาษีและมีความเห็นที่ดีต่อเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อ อันเนื่องมาจาก

1. เทศบาลได้มีการประชาสัมพันธ์และแจกเอกสารเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี
2. การได้รับความเป็นธรรมในการประเมินภาษีของเจ้าหน้าที่
3. การได้รับบริการอย่างรวดเร็วและสะดวก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ควรมีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ และมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยตรงเข้ามาประจำตำแหน่งให้ถูกต้อง ส่วนมาตรการในเชิงปฏิบัติการ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายในเพื่อประสานความสัมพันธ์สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีความสนใจปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี

บุษกร รัตนมณีกาญจน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความรู้และความคิดเห็นต่อการชำระภาษีของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการชำระภาษีของผู้มีหน้าที่เสียภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ ส่วนใหญ่มีความรู้มาก และความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก โดยในเรื่องประชาชนผู้เสียภาษีเห็นว่าหน้าที่ของประชาชนเห็นด้วยมาก รองลงมาในเรื่องมีความสมัครใจ ในการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ ในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดมากนักน้อยเพียงใด เห็นด้วยมาก และได้ข้อค้นพบที่ว่า เมื่อเปรียบเทียบความรู้และความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ พบว่าปัจจัยในเรื่องระดับการศึกษา มีผลต่อความรู้ของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ และระดับการศึกษากับอาชีพมีผลต่อความคิดเห็นของผู้เสียภาษีต่อการชำระภาษีให้กับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ ดังนั้นจากข้อค้นพบดังกล่าวมีข้อเสนอแนะที่ว่า เทศบาลตำบลห้วยใหญ่ควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการชำระภาษีให้ประชาชนได้

ศึกษา รวมถึงจัดทำป้ายบอกขั้นตอนในการชำระภาษีให้ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนเข้าใจและสะดวกในการใช้บริการ

ลดาวลัย สงกรานต์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาของผู้ใช้บริการเสียภาษี : ศึกษากรณีตำบลท่าข้ามอำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้าม และเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้าม โดยจำแนกตามเพศ อาชีพ ระยะทางที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ประชาชนผู้เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม จำนวน 164 คน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก ปัญหารองลงมาคือปัญหาด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ปัญหาการยอมรับคุณภาพบริการ ปัญหาความสามารถของผู้รับบริการ และปัญหาความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้บริการเสียภาษี พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการเสียภาษีของเทศบาลตำบลท่าข้ามแตกต่างกันตามเพศ อาชีพ และระยะทางที่มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารเทศบาลเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการเสนอให้ผู้ใช้บริการเสียภาษีมีทางเลือก โดยชำระทางไปรษณีย์ ชำระผ่านธนาคาร หรือจัดหน่วยบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ นอกจากนี้ควรตั้งงบประมาณเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพ ในการบริการจัดเก็บภาษี และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

อริสรา อรรถศาสตร์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของกรรมการชุมชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาธิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า 1) ความคิดเห็นของกรรมการชุมชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาธิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ การปฏิบัติตามหลักคุณธรรม ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม การปฏิบัติตามหลักการมีส่วนร่วม การปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบ การปฏิบัติตามหลักความโปร่งใส และการปฏิบัติตามหลักความคุ้มค่า 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกรรมการชุมชนที่มีต่อการนำหลักธรรมาธิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และเขตชุมชน พบว่า กรรมการชุมชนที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 และกรรมการชุมชนที่อาศัยต่างเขตชุมชน โดยรวมมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

วารสารณ์ เฉลิมจักร์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และสถานที่รับบริการจากเทศบาลต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วน ประสิทธิภาพที่เคยได้รับบริการ ต่างกัน พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับ ช่วงเวลาที่รับบริการ อายุ การศึกษา และรายได้ ที่ต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจ ในภาพรวม และด้านสาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ในภาพรวม ไม่ แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ในภาพรวม และด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แต่มีความพึงพอใจ ต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้าน การประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สำหรับช่วงเวลาที่รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ยกเว้นด้าน การศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ที่ไม่พบความแตกต่าง 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ มาใช้บริการ ที่มีความถี่มากที่สุดในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านทะเบียนราษฎร ต้องการให้เจ้าหน้าที่ มาทำงานให้ตรงเวลา ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ต้องการให้ มีการฝึกอบรมให้ ความรู้แก่ประชาชนอยู่เสมอ ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ให้เป็น ระบบและกว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ต้องการงบประมาณ ช่วยเหลือ โรงเรียนและเด็กนักเรียนที่ ยากจน ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ต้องการให้ เพิ่มเวลาในการจัดเก็บขยะในแต่ละวันให้มากขึ้น

สรุป จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามผู้ที่ได้ศึกษาข้างต้น พบว่า การบริการเกี่ยวกับการบริการที่จัดหาโดยหน่วยบริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ของ องค์การบริหารมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยสอบถามจากความคิดเห็น ของประชาชนเพื่อทำให้ทราบถึงการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโพนสูง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการเป็นสิ่ง สำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ได้ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการชำระภาษี บำรุงท้องถื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY