

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนมในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
6. ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลนาใน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### 1. ความหมายของความคิดเห็น

นักวิชาการได้กำหนดความหมายของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ภูวดล จันทร์สร (2539 : 5) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า หมายถึง ความรู้สึกต่อบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้และการแสดงความคิดเห็นของบุคคลหนึ่ง บุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้

เดวิส (Davis. 1971 : 4 ; อ้างถึงใน ริติมา โรจน์วัชรภิบาล. 2543 : 11) กล่าวว่า ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ

โคเลสนิค (Kolesnik. 1970 : 7 ; อ้างถึงใน ชัยยงค์ ภูเนตร์. 2543 : 21) กล่าวว่า ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation judgment) หรือทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

พิทยา นาผล (2544 : 8) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกรู้สึก การตัดสินใจและความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งด้วยคำพูด หรือการเขียนโดยมีอารมณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเน้นพื้นฐานของการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา

เวปสเตอร์ (Webstr. 1978 : 11 ; อ้างถึงใน อภิชาติ สุทธิชัยวัฒน์. 2544 : 17) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความรู้ที่อันแท้จริงหรือความแน่นอน แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ การลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะเป็นไปตามที่บุคคลนั้นเป็นจริง หรือตรงตามที่คิดไว้

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความรู้สึกรู้สึก การตัดสินใจ และการแสดงออกในด้านความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปลผลเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่าง อาจมีแนวโน้มที่จะมีความเห็นทั้งทางบวกและทางลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามความคิดเห็นอาจจะผิดพลาดได้หากไม่มีมูลความจริง

## 2. ความสำคัญของความคิดเห็น

นักวิชาการ ได้ให้ความสำคัญของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

พระมหาพลกฤต ทุมแก้ว (2546 : 18) กล่าวถึงความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นมีความสำคัญต่อการวางนโยบายต่างๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยโครงการพัฒนาใดๆ ก็ตามถ้าจะให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้วก็ควรจะต้องได้รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนต่อโครงการจึงจะเกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการมีส่วนร่วม ทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน ถ้าสาธารณชนมีส่วนร่วมหรือมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในโครงการใดๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้น ก็จะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของ เปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือรักษาไว้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย

อริศรา อรรถศาสตร์ (2551 : 9 - 10) กล่าวถึงความสำคัญของความคิดเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่างๆ เพราะถ้าจะทำให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้วควรได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการ และการรับฟังความ

คิดเห็นของประชาชนต่อโครงการจะเกิดผลดี จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอย่างแท้จริง อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วมทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน เนื่องจากสาธารณชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความคิดเห็นของบุคคลสามารถวัดได้หลายวิธี ซึ่งวิธีที่ใช้กันทั่วไปคือ การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ และวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะอธิบายความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใดและจะได้ทำตามความคิดเห็นนั้นได้

โดยทั่วไปแล้วการแสดงความคิดเห็นอาจอยู่ในเชิงบวกสุดเชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักความหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความคิดเห็นที่รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก หรือความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี เช่น ชอบยอมรับและเห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลางเฉยๆ เช่น ไม่มีความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี เช่น ไม่ชอบรังเกียจ ไม่เห็นด้วย หรือการแยกแยะเป็นส่วนคือ การพิจารณาความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างละเอียด ซึ่งสามารถแยกออกจากกันได้ทำให้เกิดความคิดเห็นได้ง่ายกว่าการรับรู้แบบหยาบ (เจริญ แก้วพรรณนา. 2542 : 9)

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นในการทำงานนั้นถือว่ามีสำคัญต่อการทำงาน เพราะในการทำงานมีบุคคลต่างๆ ที่อาจมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ซึ่งการแสดงความคิดเห็นของแต่ละคนออกมานั้นจะทำให้ได้แนวคิดหลายๆ อย่างที่จะนำไปใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานและเมื่อทุกคนได้แสดงความคิดเห็นที่ตรงกันจะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จไปได้ด้วยดี และโดยทั่วไปแล้วความคิดเห็นอาจมีได้ในหลายลักษณะทั้งในด้านบวกและในด้านลบ บางครั้งอาจขึ้นกับความรู้สึกของผู้ที่ให้ความคิดเห็น ความคิดเห็นที่มีนั้นอาจเกิดจากประสบการณ์เดิมที่มีการสะสมมา ผ่านการวิเคราะห์และประมวลออกมาเป็นความคิดเห็น

### 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกันตามปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมา จนมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้นๆ ซึ่งปัจจัยพื้นฐานดังกล่าวมีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายไว้ดังนี้

### 3.1 ความหมายของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542 : 16) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งอาจทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ

#### 3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ อวัยวะเพศ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพสมอง

2) ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล

3) ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

4) ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

#### 3.1.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1) สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับรู้ข่าวสาร ข้อมูลของแต่ละบุคคล

2) กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

3) ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกันจะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

### 3.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

สวัตต์ เปี่ยมมนัส (2544 : 16) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

3.2.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and physiology factors) มีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคลซึ่งจะมีผลต่อ

การศึกษาเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย หรือผลกระทบจากการใช้สารเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักเป็นผู้สูงอายุ

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct personal experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่มารดาป้อนน้ำส้มคั้นให้ทานเขาจะรู้สึกชอบเนื่องจากน้ำสั้มหวานเย็น ทำให้เขามีความรู้สึกค่อน้ำสั้มน้ำที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อได้รับเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตนเป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass media) สื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นมีปัจจัยมาจากหลายๆ ด้าน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นนั้น มีทั้งจากประสบการณ์โดยตรงของบุคคลที่ได้พบเจอมา หรือจากความคิดเห็นส่วนตัวของบุคคลรวมถึงมาจากความรู้ของแต่ละบุคคล จากสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ก็มีอิทธิพลส่งผลให้บุคคลได้แสดงออกเป็นความคิดเห็น โดยจะแสดงออกในรูปแบบของความคิดเห็นของตนเองให้บุคคลอื่นได้รับรู้ว่าตนมีความคิดเห็นอย่างไรบ้างต่อเรื่องนั้นๆ

## แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

### 1. ความหมายของภาษีอากร

ภาษีอากร หมายถึง รายได้หรือทรัพย์สินที่ได้มีการเคลื่อนย้ายจากภาคเอกชน ไปสู่ภาค รัฐบาล และไม่ก่อนให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล คำนิยามมีประเด็นที่พึง พิจารณา 4 ประเด็น คือ (สนชฯ ทงค. 2547 : 7)

ประเด็นที่ 1 ภาษี หมายถึง รายได้หรือทรัพย์สินหมายความว่าภาษีอาจเป็นใน รูปเงินตราหรือในรูป สินค้าและบริการก็ได้

ประเด็นที่ 2 ภาษี หมายถึงรายได้หรือทรัพย์สิน “ที่ได้มีการเคลื่อนย้าย จาก ภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล” หมายความว่า การเก็บภาษีเป็นการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพย์สิน จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลในที่นี้พึงเข้าใจว่าการเก็บภาษีมิได้เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ เพิ่มขึ้นในสังคม การเก็บภาษีเป็นเพียงการเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพย์สินจากความ ครอบครองของเอกชนไปสู่ความครอบ ครอง ของรัฐบาลเท่านั้น กล่าวคือ ในการเก็บภาษีนั้น สังคมมิได้มีสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น รายได้ของสังคมจึงมิได้เพิ่มขึ้น แม้รัฐบาลจะมีรายได้ เพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษีแต่เอกชน ก็มีรายได้ลดลงเท่ากับรายได้ที่รัฐบาลเพิ่มขึ้น ดังนั้น สังคมทั้งสังคมจึงมิได้มี รายได้หรือทรัพย์สินเพิ่มขึ้นจากการเก็บภาษี ภาษีจึงเป็นเงิน โอน (Transfer Payment) ไม่ใช่รายได้ (Income) ของสังคมและการเก็บภาษีก็คือ การ โอนอำนาจ ชื่อหรือทรัพย์สินจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล โดยที่ในการโอนนั้นมีได้ก่อให้เกิดผลผลิต เพิ่มขึ้นในสังคม

ประเด็นที่ 3 การ โอนรายได้จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลนั้นไม่ก่อให้เกิดภาระ ในการชำระคืนแก่ภาครัฐบาล หมายความว่าไม่ใช่การกู้ยืมเอง กล่าวคือ การกู้ยืมนั้นเป็นการ เคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพย์สินจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาลเหมือนกัน แต่ก็ก่อให้เกิดภาระที่ รัฐบาลจะต้องเคลื่อนย้ายรายได้หรือทรัพย์สินกลับคืนสู่ภาคเอกชนเมื่อตอนรัฐบาลชำระเงินคืน ให้เอกชน แต่การเก็บภาษีนั้นรัฐบาลไม่มีข้อผูกพันในการชำระคืน

ประเด็นที่ 4 ปัญหาว่าการที่รัฐบาลประกอบกิจการที่ได้กำไรจะเป็นภาษีหรือไม่ เพราะตั้งรัฐบาลเองมิได้จัดตั้งขึ้นเพื่อมุ่งค้าหรือหากำไร แต่การได้กำไรของรัฐบาลในส่วนที่ เกินกว่าต้นทุนหรือผลตอบแทนต่อปัจจัยการผลิตก็เท่ากับรัฐบาลได้โอนรายได้หรือทรัพย์สิน จากภาคเอกชนสู่ภาครัฐบาล การ โอน รายได้นี้ถือเป็นภาษีอย่างหนึ่ง เช่น กิจการ โรงงาน ยาสูบหรือกองสลากกินแบ่งรัฐบาล รัฐบาลได้กำไรจากกิจการทั้งสองกำไร นี้ถือว่าเป็นภาษีรูป หนึ่ง สิ่งที่น่าคิดต่อไปก็คือ

หากรัฐบาลดำเนินการขาดทุน เช่น กิจการขนส่งมวลชนจะถือเป็นอะไร หากรัฐบาลได้นำเอาเงินภาษีมาช่วยเหลือกิจการขนส่งมวลชนก็ถือว่าเป็นภาษีในเชิงลบ (Negative Income Tax) ก็เป็นการคืนรายได้หรือเคลื่อนย้ายรายได้จากภาครัฐบาลไปสู่ภาคเอกชน หรือเป็นการอุดหนุน (Subsidy) นั่นเอง

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2511 : 25 ; อ้างถึงใน สนธยา ทองดี. 2547 : 7) ให้ความหมายว่า ภาษีคือสิ่งที่รัฐบาลเก็บจากรายการและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

ขจร สาธุพันธุ์ (2513 : 56 ; อ้างถึงใน สนธยา ทองดี. 2547 : 7) ให้ความหมายว่า ภาษีอากร คือ เงิน หรือสิ่งของที่รัฐบาลบังคับเก็บจากประชาชน เพื่อนำไปใช้จ่ายในกิจการอันเป็นหน้าที่ของรัฐบาล

ระบบภาษีที่ดีนั้นจะต้องได้รับการร่วมมือในการเสียภาษีด้วยดีจาก ประชาชน กล่าวคือ ประชาชนที่มีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐนั้นจะยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐด้วยดีโดยไม่พยายามหลบเลี่ยงหรือหนีภาษี ทั้งนี้ เพราะว่าการที่ประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี จะทำให้รัฐบาลเก็บภาษีได้มากและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อย ในกรณีตรงข้ามถ้าหากประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐแล้ว จะทำให้รัฐบาลประสบกับความยุ่งยากในการจัดเก็บภาษีมาก ซึ่งจะทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูงและจะเก็บภาษีได้น้อย ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

ดังนั้น ปัญหาสำคัญที่สุดในการจัดเก็บภาษี คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือหรือยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐด้วยความสมัครใจ การที่ประชาชนจะยินยอมเสียภาษีให้แก่รัฐด้วยความสมัครใจหรือมีจิตสำนึกในการเสียภาษีน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ดังต่อไปนี้ (สนธยา ทองดี. 2547 : 7)

3.1 ขึ้นอยู่กับการเห็นความสำคัญของการเสียภาษี ถ้าหากประชาชนผู้ที่มีหน้าที่เสียภาษีนั้นได้เห็นถึงประโยชน์หรือความสำคัญของการเสียภาษีแล้ว ความยินยอมหรือการให้ความร่วมมือในการเสียภาษีแก่รัฐก็จะมามาก แต่ในกรณีตรงกันข้ามถ้าหากประชาชนไม่เห็นถึงประโยชน์ของภาษีที่ตนเสียไปแล้ว ความยินยอมเสียภาษีของประชาชนก็จะต่ำ ตัวอย่างเช่น ถ้าประชาชนมองเห็นว่าเงินภาษีอากรที่ตนเสีย ไปนั้นได้ถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม และตนก็เป็นผู้ที่รับประโยชน์นั้นด้วยความยินยอม ที่จะเสียภาษีที่ย่อมจะมีมาก และ

ในกรณีตรงกันข้าม หากเงินที่เสียหายไปนั้นถูกนำไปใช้เพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ ความสมัครใจที่จะเสียหายก็ย่อมจะมีน้อย

1.2 ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐ ความสมัครใจในการเสียหายของประชาชนนั้น อาจจะพิจารณาได้จากประสิทธิภาพในการบริหารงาน และประสิทธิภาพในการใช้เงินของรัฐบาล ถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเงินภาษีอากรทุกบาททุกสตางค์ของประชาชน ได้ถูกนำไปใช้อย่างคุ้มค่าแล้ว ก็จะช่วยให้ความสมัครใจในการเสียหายของประชาชนมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากรัฐบาลบริหารงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพและใช้เงินงบประมาณแผ่นดินแบบล้าสมัยแล้ว ความสมัครใจที่จะเสียหายของประชาชนก็จะมีน้อย

การควบคุมประสิทธิภาพในการบริหารงานและการใช้เงินของรัฐบาลนั้น อาจจะทำได้โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม และมีส่วนร่วมควบคุมการปฏิบัติงานของรัฐโดยผ่านกลไกของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งทำให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าตนเป็นเจ้าของประเทศ และจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อประเทศมากขึ้น ในเรื่องนี้ปรากฏว่าในประเทศที่มีการกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่รัฐบาลท้องถิ่นนั้น ความสำคัญถึงหน้าที่การเสียหายแก่ท้องถิ่นของประชาชนมักจะมีสูง ทั้งนี้ เพราะประชาชนผู้เสียหายนั้นได้มองเห็นถึงความสำคัญของภาษีที่ตนได้เสียให้แก่ท้องถิ่นนั้น

1.3 ขึ้นอยู่กับความเป็นธรรมในการเสียหาย การที่จะทำให้ประชาชนผู้เสียหายแต่ละคนให้ความร่วมมือในการเสียหายให้รัฐบาลนั้น ระบบของภาษีอากรที่จัดเก็บนั้นจะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เสียหายทุกคนด้วย

ความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษีนั้น จะต้องพิจารณาทั้งความเป็นธรรมในการเก็บภาษีแต่ละประเภทและความเป็นธรรมในการบริหารงานการจัดเก็บด้วย กล่าวคือ ภาษีที่เก็บนั้นควรจะเก็บจากประชาชนทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง มิใช่มุ่งที่จะเก็บจากผู้เสียหายกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ นอกจากนี้ในการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีแต่ละชนิดนั้น จะต้องเก็บภาษีจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีชนิดนั้นอย่างทั่วถึง และอย่างเสมอภาค ในกรณีที่มีการจัดเก็บไม่ทั่วถึงหรือมีการเลือกปฏิบัตินั้น จะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในหมู่ ผู้เสียหายนั้น ซึ่งจะเป็นเหตุผลสำคัญที่จะทำให้ประชาชนพยายามหลบเลี่ยงการเสียภาษี

1.4 ขึ้นอยู่กับการลงโทษของกฎหมาย และการลงโทษของสังคม เนื่องจากภาษีเป็นสิ่งที่รัฐบาลบังคับการจัดเก็บเงินได้หรือผลประโยชน์ไปจากประชาชน ดังนั้น ประชาชนย่อมจะไม่อยากเสียผลประโยชน์ของตนแก่รัฐบาล นอกเสียจากว่าผู้เสียหายนั้นจะได้



เห็นถึงความสำคัญของภาษี และรัฐบาลหรือสังคมมีการลงโทษผู้มีเจตนาหลบเลี่ยงภาษีอย่างรุนแรง การป้องกันการหลบเลี่ยงการเสียภาษี จะทำได้ผล เมื่อมีทั้งการลงโทษโดยกฎหมาย และการลงโทษโดยสังคม ซึ่งพอจะพิจารณาได้โดยย่อดังนี้

4.1) การลงโทษโดยกฎหมาย ในกรณีที่ผู้เสียภาษีจงใจหนีภาษีอย่างผิดกฎหมาย (Tax evasion) นั้น เมื่อจับได้จะต้องมีการลงโทษที่รุนแรง ทั้งนี้เพราะว่าผู้ที่หนีภาษีดังกล่าวนั้นจะต้องตัดสินใจซึ่งนำหน้าระหว่างผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการหนีภาษีกับโทษที่ตนจะได้รับเมื่อถูกจับได้ ถ้าหากผลประโยชน์จากการหนีภาษีมีมากกว่าโทษที่จะต้องรับอย่างมากมาแล้ว การหนีภาษีของประชาชนก็จะมามาก

ในการหนีภาษีนั่น มักจะปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลมักจะให้การร่วมมือกับผู้หนีภาษีด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการหนีภาษีรายใหญ่ ๆ ดังนั้นกฎหมายจะต้องมีการลงโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐให้หนักยิ่งกว่าผู้หนีภาษีด้วย

4.2) การลงโทษของสังคม การป้องกันการหนีภาษีจะได้ผลมากยิ่งขึ้นถ้าหากสังคมหรือประชาชนส่วนใหญ่รังเกียจผู้ที่หนีภาษีการลงโทษของสังคมนั้นจะเป็นมาตรการบังคับทางอ้อม ทำให้หนักการเมืองหรือผู้ที่ผู้นำของสังคมไม่พยายามหลบเลี่ยงภาษี เมื่อบุคคลซึ่งเป็นผู้นำของสังคมและผู้ที่กุมกลไกอำนาจรัฐได้เสียภาษีอย่างครบถ้วนแล้วย่อมจะทำให้เขาเหล่านั้นสามารถจัดการกับผู้หนีภาษีได้อย่างเต็มที่ และก็ไม่ต้องการให้ผู้อื่นหลบเลี่ยงภาษีด้วย

ปัญหาทัศนคติของสังคมหรือการลงโทษผู้หนีภาษีของสังคมนั้น เป็นหัวใจสำคัญที่จะกระตุ้นให้ประชาชนมีจิตสำนึกของการเสียภาษีมากขึ้น แต่อุปสรรคที่สำคัญที่สุดในเรื่องนี้ก็คือ ผู้ที่เป็นผู้นำของสังคมหรือผู้ที่กุมกลไกอำนาจรัฐส่วนใหญ่ไม่สามารถแสดงตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการเสียภาษีแก่ประชาชนทั่วไปได้ ดังนั้นการขอร้องให้ประชาชนทุกคนเสียภาษีแก่รัฐย่อมจะทำไม่ค่อยได้ผลเช่นกัน

## 2. หลักเกณฑ์ที่ดีในทางจัดเก็บภาษี

องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของระบบภาษีที่ดี คือ มีการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพ ปัญหาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีนั้นจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชนในการเสียภาษี และขึ้นความซื่อสัตย์สุจริตของและประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาษีอากรเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม การที่จะมีระบบการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ก็จำเป็นจะต้องมีหลักเกณฑ์การจัดเก็บที่ดีเป็นแนวทางใน

การกำหนดการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภทด้วย ซึ่งในเรื่องนี้นักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บภาษีที่ดีมาเป็นเวลาช้านาน ดังนี้ (สนธยา ทองดี. 2547 : 48)

## 2.1 หลักเกณฑ์ที่ดีในการเก็บภาษีของ อาดัม สมิท

ในปี ค.ศ. 1776 อาดัม สมิท ได้วางหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักทฤษฎีทั่วไป ดังนี้

2.1.1 ประชาชนทุกคนในแต่ละประเทศควรจะต้องเสียสละรายได้ หรือผลประโยชน์ตามฐานะทางเศรษฐกิจของตน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐ ทั้งนี้ เพราะว่าแต่ละคนต่างก็ได้รับผลประโยชน์และการคุ้มครองจากรัฐ

2.1.2 ภาษีที่ประชาชนต้องเสียจะต้องมีความแน่นอน ได้มีลักษณะกำหนดลักษณะและรูปแบบของภาษี ตลอดจนจำนวนที่จะต้องเสียภาษีจะต้องเป็นที่ชัดเจนแก่ผู้เสียภาษีทุกคน

2.1.3 การเก็บภาษีทุกชนิดควรจะต้องจัดเก็บตามวันเวลา สถานที่ที่ผู้เสียภาษีสะดวกและจะต้องอำนวยความสะดวกในการเสียภาษีแก่ผู้เสียภาษีด้วย

2.1.4 ภาษีทุกชนิดที่จัดเก็บนั้นจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ แต่ทำให้รัฐบาลได้รับรายได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

## 3.2 หลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษีในปัจจุบัน

3.2.1 หลักของความแน่นอน (Certainly) การบริหารจัดการเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพนั้นกฎหมายที่ใช้ในการเก็บภาษีทุกประเภทจะต้องมีความแน่นอนและเป็นที่แจ้งชัดแก่ผู้เสียภาษีทุกคน กล่าวคือ ภาษีทุกประเภทที่จะจัดเก็บนั้นจะต้องเป็นที่แจ้งชัดและมีความแน่นอนในเรื่องของฐานภาษี อัตราภาษี ตลอดจนวันเวลาและวิธีการที่จัดเก็บภาษี

3.2.2 หลักของความประหยัด (Low compliance and Collection costs) ระบบของการบริหารจัดการเก็บภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรแต่ละประเภทที่จัดเก็บจะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุด

โดยหลักการแล้วรัฐบาลควรเก็บภาษีโดยทำให้รายได้ภาษีได้รับใกล้เคียงกับภาระที่ประชาชนต้องแบกรับให้มากที่สุด

3.2.3 หลักของความเสมอภาค (Equity) การจัดเก็บภาษีที่ดีนั้นจะต้องก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือความเสมอภาคในหมู่ผู้เสียภาษีทุกคน หลักความยุติธรรมในการเก็บภาษีนั้นเป็นหัวใจสำคัญของระบบภาษีที่ดี การพิจารณาความเป็นธรรมนั้น เราจะต้อง

พิจารณาทั้งความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จะจัดเก็บ และความเป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการจัดเก็บภาษีนั้น

2.2.4 หลักของการยอมรับ (Acceptability) การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรแต่ละประเภทจะทำได้ง่ายขึ้นถ้าหากประชาชนให้ความร่วมมือในการเสียภาษี อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนจะยินดีให้ความร่วมมือในการเสียภาษีนั้น ภาษีอากรทุกชนิดที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ด้วย

2.2.5 หลักของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Enforceability) ในระบบภาษีที่ดีนั้น ภาษีอากรทุกประเภทที่จะจัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารการจัดเก็บอย่างได้ผลในการปฏิบัติภาษีอากรบางอย่าง แม้จะมีเหตุผลดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเป็นไปได้ยาก ภาษีนั้นจะถือเป็นภาษีที่ดีไม่ได้

2.2.6 หลักของการทำรายได้ (Productivity) ภาษีที่ดีสำหรับรัฐบาลนั้นควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาลเป็นอย่างดีด้วย กล่าวคือ เป็นภาษีที่มีฐานใหญ่และฐานของภาษีขยายตัวได้รวดเร็วตามความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ซึ่งจะทำให้รัฐบาลได้รับรายได้จากภาษีอากรนั้นได้มากโดยไม่ต้องเพิ่มอัตรการจัดเก็บนั้น

2.2.7 หลักของการยืดหยุ่น (Flexibility) ภาษีที่ดีนั้น ควรที่จะมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะเศรษฐกิจของผู้เสียภาษีด้วย

### 2.3 วัตถุประสงค์ในการเก็บภาษี

การจัดเก็บภาษีมียุทธประสงค์หลัก คือ การหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่าง ๆ วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากรมีดังนี้ (สนธยา ทองดี. 2547 : 8)

2.3.1 เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น

2.3.2 เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ระบบภาษีอากร ควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการ ทางธุรกิจบางชนิดมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจส่วนรวมได้ เช่น ไม่ต้องการให้ประชาชนบริโภคสุรา บุหรี่ หรือ

สินค้าฟุ่มเฟือยต่าง ๆ ก็เก็บภาษีสินค้าเหล่านี้ในอัตราสูง ๆ หรือไม่เก็บภาษีอุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง หรือเก็บภาษีสินค้าที่มีความจำเป็นในอัตราต่ำ เป็นต้น

2.3.3 เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม นอกจากรัฐบาลจะใช้มาตรการด้านรายจ่าย เช่น การอุดหนุน การโอนเงินต่าง ๆ การสร้างงานในชนบท ฯลฯ การจัดเก็บภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้ด้วย เช่น ใช้วิธีอัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีสินค้าฟุ่มเฟือย ในอัตราสูง ๆ เป็นต้น

## 2.4 หลักการจัดเก็บภาษี

อดัม สมิท (Adam smith) ได้ให้ลักษณะของภาษีอากรที่ดีซึ่งในการจัดเก็บภาษีนั้น รัฐต้องคำนึงถึงลักษณะของภาษีอากรที่จะมีความเป็นธรรมเหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งฝ่ายรัฐบาลการจัดเก็บและฝ่ายผู้เสียภาษีอากรให้มากที่สุด ดังนั้น การวางหลักการจัดเก็บภาษีที่ดีไว้เป็นแนวทางลักษณะของภาษีอากรที่ดี จะต้องประกอบด้วย (ณัฐชา เชื้อทอง. 2547 : 9 - 11)

2.4.1 หลักความยุติธรรมหรือหลักความเป็นธรรม (Equity) ซึ่งสามารถแสดงออกให้เห็นโดยการที่รัฐได้แบ่งภาระภาษีให้กับประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีอย่างเป็นธรรมหลักการดังกล่าวเป็นหัวใจระบบภาษีอากรที่ดี ถ้าหากระบบภาษีอากรมีความเป็นยุติธรรมแล้วก็จะนำไปสู่ความยินยอมเสียภาษีโดยสมัครใจของผู้เสียภาษี (Voluntary compliance) ซึ่งอดัม สมิท ได้สนับสนุนให้ใช้อัตราภาษีแบบคงที่ เป็นเรื่องกำหนดความสามารถและไม่สนับสนุนให้มีการยกเว้น หรือให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการเปิดโอกาสให้บุคคลทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการเลือกประกอบอาชีพได้โดยเสรี จากหลักความยุติธรรม ดังกล่าวนี้อาจถือว่าเป็นการสนับสนุนลัทธิเสรีนิยมอย่างหนึ่ง โดยให้มีการแทรกแซงของรัฐบาลน้อยที่สุด

2.4.2 หลักความแน่นอน (Certainty) คือ จะต้องมีการกำหนดภาระภาษีให้ประชาชนทราบล่วงหน้าว่าจะต้องเสียภาษีเป็นจำนวนเท่าใด จะต้องเสียภาษีเมื่อใด และจะต้องเสียด้วยวิธีใด หรือภาษีอากรที่เรียกเก็บนั้นต้องมีความชัดเจนในแง่ของบุคคลผู้ที่ต้องเสียภาษี อัตราภาษีกำหนดเวลาในการเสียภาษี และเงื่อนไขอื่น ๆ ด้วย

2.4.3 หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง ระบบภาษีที่มีโครงสร้างเป็น

กลางในทางเศรษฐกิจมากที่สุดไม่เปลี่ยนแปลง หรือกระทบกระเทือนรูปแบบการบริโภคหรือการออม การแข่งขันผลิตสินค้า และบริการของผู้ผลิต ตลอดจนการทำงานของกลไกตลาด ทั้งนี้เพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4.4 หลักอำนาจรายได้ (Productivity) หมายถึง ภาวการณ์ที่ดีจะต้องเป็น ภาวณที่สามารถทำรายได้สูงให้กับรัฐบาล จึงควรประกอบด้วยภาวณการน้อยประเภท แต่ภาวณการแต่ละประเภทต้องสามารถทำรายได้ให้กับรัฐบาลสูงในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจทุกรูปแบบ โดยมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการคือ

1) จะต้องเป็นภาวณการที่มีฐานกว้าง กล่าวคือจะต้องครอบคลุมจำนวน ผู้เสียภาวณการจำนวนมาก และขณะเดียวกันฐานภาวณการใช้เรียกเก็บภาวณจากผู้เสียภาวณการแต่ละรายจะต้องมีขนาดใหญ่ด้วย ภาวณการที่มีฐานกว้างเช่นนี้จะทำรายได้ให้กับประเทศได้สูง โดยไม่จำเป็นต้องใช้อัตรภาวณที่สูงเท่าใดนัก

2) อัตรภาวณที่ใช้หากเป็นอัตรภาวณลักษณะก้าวหน้า เมื่อฐานภาวณขนาดใหญ่ขึ้นจะ ทำให้รัฐบาล ได้รับรายได้ภาวณการมากขึ้นในสัดส่วนที่สูงกว่าการขยายตัวของฐานภาวณ

2.4.5 หลักความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ภาวณการที่ดีควรจะเป็น เครื่องมือในการช่วยบรรลุดูวัตถุประสงค์ในการรักษาเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจด้วย คือสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดีและเหมาะสม ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็น โครงสร้างที่มีอัตรภาวณแบบก้าวหน้า

2.4.6 หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative efficiency) หมายถึง ภาวณการที่ดีต้องทำให้รัฐสามารถบริหารการจ้ดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายในการจ้ดเก็บ (Collection cost) น้อยที่สุดซึ่งค่าใช้จ่ายในการจ้ดเก็บนั้นนับว่าเป็น ความสูญเปล่าในทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้เพราะการจ้ดเก็บภาวณเป็นเพียงการ โอนทรัพยากรจาก ภาคเอกชนมาสู่ภาครัฐบาล โดยมีได้ก่อให้เกิดรายได้หรือผลผลิตของประเทศแต่อย่างใด

## 2.5 ภาวณที่ท้องถิ่น

ภาวณที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง มีด้วยกัน 3 ประเภท คือ

2.5.1 ภาวณโรงเรือนและที่ดิน

2.5.2 ภาวณบำรุงท้องที่

2.5.3 ภาวณป้าย

2.5.1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หมายความว่า ภาษีที่จัดเก็บจากโรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ กับที่ดิน ซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548 : 39 - 43)

ทรัพย์สินที่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง และที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างนั้น และในปี ที่ผ่านมามีการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินนั้น เช่น ให้เช่า ใช้เป็นที่ทำการค้าขาย ที่ไว้ สิ้นค้า ที่ประกอบอุตสาหกรรมให้ญาติ บิดา มารดา บุตร หรือผู้อื่นอยู่อาศัย หรือใช้ ประกอบกิจการอื่น ๆ เพื่อหารายได้และไม่เข้าข่ายยกเว้นตามกฎหมาย

1) หลักการสำคัญ ได้แก่

1.1) ต้องมีทรัพย์สิน ได้แก่ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ และที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกับโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างนั้น

1.2) ไม่เข้าข่ายยกเว้น ตามมาตรา 9,10

2) ข้อสังเกต ได้แก่

2.1) ค่าภาษี : ผู้รับประเมินชำระภาษีปีละครั้งตามค่ารายปีของ ทรัพย์สินในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

2.2) ค่ารายปี : จำนวนเงินซึ่งทรัพย์สินนั้นสมควรให้เช่าได้ในปี หนึ่ง ๆ ในกรณีให้เช่าให้ถือค่าเช่าคือค่ารายปี

2.3) เงินเพิ่ม : เป็นมาตรการทางแพ่ง เพื่อให้มีการชำระภาษีภายใน กำหนดตามมาตรา 43ซึ่งพนักงานเก็บภาษีสามารถเรียกเก็บผู้มีหน้าที่เสียภาษีได้เอง

2.4) ค่าปรับ : เป็นโทษทางอาญา ซึ่งมีกำหนดไว้ในมาตรา 46,47 และ 48 โดยพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองเป็นผู้มีหน้าที่เปรียบเทียบปรับและท้องถิ่นไป ขอรับเงินค่าปรับมาเป็นรายได้ของตนเอง

2.5) พนักงานเจ้าหน้าที่ คือ ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่รับ แบบประเมินภาษีและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

2.6) พนักงานเก็บภาษี คือ ผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีหน้าที่จัดเก็บ รับชำระ รวมทั้งเร่งรัดให้ชำระภาษีและปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่กฎหมายกำหนด

3) ทรัพย์สินที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่

3.1) พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน

3.2) ทรัพย์สินของรัฐบาลที่ใช้ในกิจการของรัฐ หรือสาธารณะ และทรัพย์สินของการรถไฟแห่งประเทศไทยที่ใช้ในกิจการของการรถไฟโดยตรง

3.3) ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสาธารณะ และ โรงเรียนสาธารณะ ซึ่งกระทำการที่ไม่ใช่เพื่อเป็นผลกำไรส่วนบุคคล และใช้เฉพาะในการรักษาพยาบาลและในการศึกษา

3.4) ทรัพย์สินซึ่งเป็นศาสนสมบัติอันใช้เฉพาะในศาสนกิจอย่าง เดียวหรือเป็นที่อยู่ของสงฆ์ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งปิดไว้ตลอดปี และเจ้าของ ไม่ได้อยู่เองหรือให้ผู้อื่นอยู่

3.5) นอกจากคนเฝ้าในโรงเรียนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ หรือ ในที่ดินซึ่งใช้ต่อเนื่องกัน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างของการเคหะแห่งชาติที่ผู้เช่าซื้ออยู่อาศัย เอง และมีได้ใช้เป็นที่พัก

3.6) สิ้นค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม หรือประกอบกิจการอื่น เพื่อหารายได้ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่น ๆ ซึ่งเจ้าของอยู่เองหรือให้ผู้อื่นอยู่เฝ้า รักษาและซึ่งมิได้ใช้เป็นที่พักสิ้นค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรม

4) ผู้มีหน้าที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ เจ้าของทรัพย์สิน และ เจ้าของโรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเจ้าของที่ดินเป็นคนละเจ้าของ เจ้าของโรงเรือนหรือ สิ่งปลูกสร้างเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีสำหรับทรัพย์สินนั้นทั้งหมด

5) ขั้นตอนการขึ้นแบบและชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพื่อความ สะดวกในการเสียภาษีควรแนะนำผู้มีหน้าที่เสียภาษีในหลักฐานประกอบ การขึ้นแบบแสดง รายการเพื่อเสียภาษี (ภรด.2) เท่าที่จำเป็นเพียงเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีที่เท่านั้น กรณี เป็นการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดินรายใหม่ คือ

5.1) สำเนาทะเบียนบ้าน / บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีหน้าที่ เสียภาษี

5.2) สำเนาโฉนดที่ดิน / สัญญาซื้อขายโรงเรือน

5.3) สัญญาเช่าโรงเรือน / สัญญาเช่าที่ดิน

5.4) ทะเบียนพาณิชย์ / ทะเบียนการค้า / ทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

5.5) ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร

5.6) หนังสือรับรองห้างหุ้นส่วน / บริษัท / บุคคล

5.7) ใบอนุญาตตั้งหรือประกอบกิจการ โรงงาน

5.8) ใบอนุญาตสะสมอาหารหรือใบอนุญาตประกอบกิจการค้า

5.9) หลักฐานอื่น ๆ ที่แสดงการเริ่มใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน

5.10) แผนที่ตั้งของที่ดินและ โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างและเสี่ยภามี

5.11) หนังสือมอบอำนาจ (กรณีมีผู้ยื่นแบบ ภรด.2 แทน)

5.12) ในกรณีที่โรงเรือนมีผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมกันหลายคนให้ผู้ถือกรรมสิทธิ์ร่วมลงลายมือชื่อในแบบ ภรด.2 ในฐานะผู้ประเมินทุกคน หรือจะมอบอำนาจให้คนใดคนหนึ่งก็ได้ การมอบต้องทำเป็นหนังสือและปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย

กรณีเป็นผู้เสี่ยภามีรายเก่าที่เคยเสี่ยภามีโรงเรือนและที่ดินมาแล้ว คือ ผู้มีหน้าที่เสี่ยภามีโรงเรือนและที่ดิน ยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเสี่ยภามีโรงเรือนและที่ดิน (ภรด.2) พร้อมด้วยหลักฐาน ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทรัพย์สินนั้นตั้งอยู่ พนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบแสดงรายการเสี่ยภามีโรงเรือนและที่ดินพนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินค่ารายปีและค่าภามีที่จะต้องเสี่ย พนักงานเก็บภามีแจ้งการประเมิน (ภรด.8) ให้ผู้มีหน้าที่เสี่ยภามีทราบว่าต้องเสี่ยภามีเป็นจำนวนเงินเท่าใด ผู้มีหน้าที่เสี่ยภามีโรงเรือนและที่ดินเมื่อได้รับแจ้งการประเมินแล้ว จะต้องนำเงินค่าภามีไปชำระภายใน 30 วัน นับแต่วันถัดจากวันที่ได้รับการแจ้งประเมิน มิฉะนั้นจะต้องเสี่ยภามีเงินเพิ่ม

5.13) การอุทธรณ์ภามี กรณีที่ผู้รับประเมินไม่พอใจในการประเมินค่าภามีให้ยื่นคำร้องต่อเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการประเมิน (ภรด.8) หากผู้รับประเมินไม่ยื่นคำร้อง (ภรด.8) ภายในกำหนดจะหมดสิทธิ์ที่จะให้พิจารณาการประเมินใหม่ อัตราค่าภามีโรงเรือนและที่ดินผู้รับประเมินจะต้องเสี่ยภามีในอัตราร้อยละ 12.5 ของค่ารายปี

5.14) การยื่นแบบและชำระภามีภายในกำหนด ผู้ใดละเลยไม่ยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสี่ยภามีภายในกำหนดผู้นั้นจะมีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองร้อยบาท และพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินย้อนหลังได้ไม่เกิน 10 ปี กรณียื่นแบบไม่ถูกต้องตามความจริงหรือไม่สมบูรณ์พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจประเมินย้อนหลังได้ไม่เกิน 5 ปี กรณีที่ผู้รับประเมินไม่ชำระค่าภามีภายในกำหนดระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด จะต้องเสี่ยเงินเพิ่มดังนี้ ถ้าค้างชำระไม่เกิน 1 เดือน นับแต่วันพ้นกำหนดให้เพิ่มร้อยละ 2.5 ของค่าภามี



ที่ค้าง ถ้าเกิน 1 เดือนแต่ไม่เกิน 2 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 5 ของค่าภาษีที่ค้าง ถ้าเกิน 2 เดือนแต่ไม่เกิน 3 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 7.5 ของค่าภาษีที่ค้าง ถ้าเกิน 3 เดือนแต่ไม่เกิน 4 เดือน ให้เพิ่มร้อยละ 10 ของค่าภาษีที่ค้าง

2.5.2 ภาษีบำรุงท้องที่ หมายความว่าที่ดินทุกประเภทไม่ว่าจะมีเอกสารสิทธิหรือไม่มีเอกสารสิทธิเป็นที่ว่างเปล่าหรือสิ่งปลูกสร้างอยู่หรือไม่และไม่ว่าจะใช้เพาะปลูก เลี้ยงสัตว์หรืออยู่อาศัยให้ผู้อื่นเช่าหรือใช้ประโยชน์เองก็ตาม ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่เองนั้น นอกจากพื้นที่ที่ดินทั่วๆ ไปแล้ว ยังหมายความรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาและแม่น้ำด้วย

1) ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ ที่ดินที่เป็นของบุคคลหรือคณะบุคคล ไม่ว่าจะส่วนบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิทธิครอบครองอยู่ในที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอกชน ที่ดินที่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ พื้นที่ และพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย โดยไม่เป็นที่ดินของเจ้าหน้าที่ได้รับการยกเว้นภาษีหรืออยู่ในเกณฑ์ลดหย่อนทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548 : 44 - 47 )

1.1) พระราชวังอันเป็นส่วนของแผ่นดิน

1.2) ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติ หรือที่ของรัฐที่ใช้ในกิจการของรัฐหรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์

1.3) ที่ดินของราชการส่วนท้องถิ่นที่ใช้ในกิจการของราชการส่วนท้องถิ่น หรือสาธารณะ โดยมีได้หาผลประโยชน์

1.4) ที่ดินที่ใช้เฉพาะพยาบาลสาธารณะ การศึกษา หรือกุศลสาธารณะ

1.5) ที่ดินใช้เฉพาะศาสนกิจศาสนาหนึ่ง ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวัดไม่ว่าจะใช้ประกอบศาสนาใดศาสนาหนึ่ง หรือสารเข้า โดยมีได้หาผลประโยชน์

1.6) ที่ดินที่ใช้เป็นสุสาน หรือ ฌาปนสถานสาธารณะ โดยมีได้ประโยชน์ตอบแทน

1.7) ที่ดินที่ใช้ในการรถไฟ การประปา การไฟฟ้า หรือการทำเรือของรัฐ หรือใช้เป็นสนามบินของรัฐ

1.8) ที่ดินที่ใช้ต่อเนื่องกับโรงเรียน ที่ต้องเสียภาษีโรงเรียนและที่ดินแล้ว

## 2) ขั้นตอนการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ได้แก่

2.1) การยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ให้เจ้าของที่ดินซึ่งมีหน้าที่ต้องเสียภาษียื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี (ภบท.) ทั่วรอบระยะเวลา 4 ปีกรณีบุคคลใดเป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่หรือจำนวนเนื้อที่ดินเดิมเปลี่ยนแปลงให้เจ้าของที่ดิน ยื่นแบบแสดงรายการที่ดิน ภายใน 30 วัน นับจากวันที่เป็นเจ้าของที่ดินขึ้นใหม่ หรือจำนวนเนื้อที่ดินได้มีการเปลี่ยนแปลง

2.2) การชำระเงินค่าภาษี ผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องชำระเงินค่าภาษีบำรุงท้องที่ภายในวันที่ 30 เมษายน ของทุกปี

2.3) การไม่ยื่นแบบและชำระภาษีภายในกำหนด กรณีที่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่ยื่นแบบภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดจะต้องเสียเงินเพิ่มอีกร้อยละ 10 ของจำนวนเงินค่าภาษี กรณีที่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่ชำระภาษีภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดจะต้องเสียเงินเพิ่มอีกร้อยละ 2 ของจำนวนเงินค่าภาษี

## 3) หลักฐานที่ต้องนำไปชำระภาษีท้องดิน ได้แก่

3.1) หลักฐานแสดงความเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน เช่น โฉนดที่ดิน น.ส. 3, น.ส.2, ส.ค.1 หรืออื่น ๆ (กรณีเสียภาษีบำรุงท้องที่) ใบอนุญาตปลูกสร้าง, สำเนาทะเบียนบ้านหลักฐานการซื้อขายหรือจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ในสิ่งปลูกสร้าง(กรณีเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ภาพถ่าย หรือรูปแบบขนาดความกว้าง ยาวและลักษณะข้อความของป้าย (กรณีเสียภาษีป้าย)

3.2) ใบเสร็จรับเงินครั้งสุดท้ายที่เคยชำระภาษีฯ ไว้

3.3) สำเนาทะเบียนบ้านและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ

3.4) หนังสือแจ้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

3.5) ช่วงเวลาชำระภาษี ภายในเดือน มีนาคม ของทุกปี

## 4) การยกเว้น การลดภาษี ได้แก่

4.1) ปีที่ล่วงมาที่ดินที่ใช้เพาะปลูกเสียหายมากผิดปกติ หรือ

4.2) เพาะปลูกไม่ได้ด้วยเหตุพ้นวิสัย

4.3) ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจยกเว้น หรือลดภาษีตามระเบียบที่

กระทรวงมหาดไทยกำหนด

### 5) การขอคืนภาษีบำรุงท้องที่

ผู้ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่โดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเสียเกินกว่าที่ควรจะต้องเสียผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนภายใน 1 ปี ได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่ที่เสียภาษีบำรุงท้องที่

2.5.3 ภาษีป้าย หมายความว่า ป้ายแสดงชื่อ ยี่ห้อ หรือเครื่องหมายที่ใช้ในการประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นเพื่อหารายได้ หรือโฆษณาการค้า หรือกิจการอื่นเพื่อหารายได้ไม่ว่าจะได้แสดงหรือ โฆษณาไว้ที่วัตถุใด ๆ ด้วยอักษร ภาพ หรือเครื่องหมายที่เขียน แกะสลัก จารึกหรือทำให้ปรากฏด้วยวิธีอื่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2548 : 50 - 53)

#### 1) ป้ายที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีป้าย ได้แก่

- 1.1) ป้ายที่แสดงไว้ ณ โรงมหรสพ และบริเวณของโรงมหรสพนั้น เพื่อโฆษณามหรสพ
- 1.2) ป้ายที่แสดงไว้ที่สินค้า หรือที่สิ่งห่อหุ้มหรือบรรจุสินค้า
- 1.3) ป้ายที่แสดงไว้ในบริเวณงานที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราว
- 1.4) ป้ายที่แสดงไว้ที่คนหรือสัตว์
- 1.5) ป้ายที่แสดงไว้ในอาคารที่ใช้ประกอบการค้า หรือประกอบกิจการอื่นหรือภายในอาคารซึ่งเป็นที่รโหฐาน ทั้งนี้เพื่อหารายได้ และแต่ละป้ายมีพื้นที่ไม่เกินที่กำหนดในกฎกระทรวง (กฎกระทรวง ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2542 กำหนดว่าต้องเป็นป้ายที่มีพื้นที่ไม่เกินสามร้อยตารางเมตร มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2542 ) แต่ไม่รวมถึงป้ายตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์

#### 2) ขั้นตอนการชำระภาษีป้าย ได้แก่

- 2.1) การยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี การยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ผู้เป็นเจ้าของป้ายหรือผู้ครอบครองป้ายจะต้องยื่นแบบ ภ.ป.1 ภายในวันที่ 31 มีนาคม ของทุกปี กรณีที่ติดตั้งป้ายใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงข้อความ
- 2.2) การชำระเงินค่าภาษี ผู้เป็นเจ้าของป้ายหรือผู้ครอบครองป้ายต้องชำระค่าภาษีภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับการประเมิน กรณีที่เจ้าของป้ายยื่นแบบ (ภป.1)แสดงรายการไว้ถูกต้องครบถ้วนและพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบแล้วถูกต้องจะแจ้งการประเมินและชำระภาษีในวันที่ยื่นแบบฯ ได้

2.3) อัตราค่าภาษีป้าย ป้าย ประเภทที่ 1 หมายถึง ป้ายที่มีอักษรไทยล้วนให้คิดอัตรา 3 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร ป้ายประเภทที่ 2 หมายถึง ป้ายที่มีอักษรไทยปนกับอักษรต่างประเทศ หรือปนกับภาพและเครื่องหมายอื่นให้คิดอัตรา 20 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร ป้ายประเภทที่ 3 หมายถึง (ก) ป้ายที่ไม่มีอักษรไทย ไม่ว่าจะภาพหรือเครื่องหมายใด ๆ หรือ ไม่ (ข) ป้ายที่มีอักษรไทยบางส่วนหรือทั้งหมดอยู่ได้หรือต่ำกว่าอักษรต่างประเทศให้คิดอัตรา 40 บาท ต่อ 500 ตารางเซนติเมตร เมื่อคำนวณพื้นที่ของป้ายแล้วถ้ามีอัตราต่ำกว่าป้ายละ 200 บาท ให้เสียภาษีป้ายละ 200 บาท

2.4) การไม่ยื่นแบบชำระภาษีภายในกำหนด ผู้เป็นเจ้าของป้ายรายใดไม่ยื่นแบบภายในกำหนดจะต้องเสียเงินเพิ่ม อีกร้อยละ 10 ของร้อยละ 2 ของค่าภาษี ผู้เป็นเจ้าของป้ายรายใด ไม่ชำระเงินค่าภาษีภายในกำหนด จะต้องเสียเงินเพิ่มอีกร้อยละ 2 ของค่าภาษีผู้มีหน้าที่เสียภาษีจะต้องแสดงหลักฐานการเสียภาษีป้ายไว้ ณ ที่เปิดเผยในสถานที่ประกอบการค้าหรือประกอบกิจการ

2.5) ช่วงเวลาชำระภาษี ภายในเดือน มีนาคม ของทุกปี

2.6) การขอคืนเงินภาษีป้าย ผู้เสียภาษีโดยไม่มีหน้าที่ต้องเสียหรือเกินกว่าที่ควรจะต้องเสียผู้นั้นมีสิทธิขอรับเงินคืนได้โดยยื่นคำร้องขอคืนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่เสียภาษีป้าย

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย การบริการที่ดีคือการทำให้อุปการพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6 - 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะทำได้ขึ้น โดยผู้ให้บริการส่งมอบผู้รับบริการเพื่อบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลา

เกือบจะทันทีทันใดที่มีบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

คณีย์ เทียนพูน (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือกระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “ การบริการ ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

## 2. องค์ประกอบของการบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg, 1986 : 195 ; อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า การบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

## 3. แนวทางในการให้บริการ

3.1 ตามกรอบอำนาจหน้าที่ ต้องให้บริการตามที่กำหนดไว้ในอำนาจหน้าที่อย่างครบถ้วน

3.2 ตามกรอบของกิจกรรม/ภารกิจ จะต้องจัดกลุ่มกิจกรรม แยกแยะงาน/ภารกิจและให้บริการตามภารกิจที่กำหนดไว้

3.3 ตามพื้นที่ คือการกำหนดพื้นที่ภายใต้การดูแลว่าสามารถให้บริการในพื้นที่ใดบ้างและพื้นที่ต่าง ๆ เหล่านั้นจะมารับบริการได้อย่างไร

#### 4. รูปแบบและวิธีการให้บริการ

เพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดีงามมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2548 : 47 - 48)

4.1 การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละอดทน มีความเป็นธรรมเอื้อเพื่อผู้แอ่ มีน้ำใจสุภาพมีเมตตาธรรมและเป็นแบบอย่างที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ

4.2 การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการและประชาชน โดยส่วนรวม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้อาสาหรือสมัครใจเข้ามาปฏิบัติราชการเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน จึงจำเป็นต้องมีจิตสำนึกที่ดีงามในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนถ้าหากเจ้าหน้าที่ของรัฐทำได้ก็จะช่วยสร้างความเจริญและยกมาตรฐานของประเทศให้สูงขึ้น

4.3 การวางตัวให้เหมาะสม เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรทะเลาะทอานอยากจะมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างหรูหรา โอ้อ้อใช้จ่ายฟุ่มเฟือย หรือกินอยู่อย่างดีเกินความพอดี แต่ควรปรับเปลี่ยนให้มีพฤติกรรมปรับตัวในลักษณะที่กินอยู่แต่พอดี รู้จักใช้จ่ายแต่พอดี รู้จักประหยัดไม่ฟุ่มเฟือย

4.4 การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็ ผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งเข้าไป ก้าวถ่ายหรือแทรกแซงการบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนขั้นเงินเดือนของ เจ้าหน้าที่ของรัฐคนใดในเวลาเดียวกัน ต้องไม่ยอมให้คู่สมรส ญาติสนิท บุคคลในครอบครัว หรือผู้ใกล้ชิดก้าวถ่ายการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนหรือผู้อื่น ไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่ง หน้าที่ของตนเองโดยมิชอบรวมถึงการไม่เรียกร้องผลประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งครอบคลุมถึงการไม่เรียกร้องของขวัญของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ต่างๆ อันจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

4.5 การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเอาใจ ใล่ทุกข์สุขและรับฟังเรื่องราว ร้องทุกข์ของประชาชนและริบหาทางช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

4.6 การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ควรปฏิบัติงานในลักษณะนี้เพื่อให้ผู้อื่นหรือประชาชนเข้าใจผิดโดยมุ่งหวังผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

4.7 การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานผิดพลาด เจ้าหน้าที่ของรัฐควรแสดงความรับผิดชอบตามควรแก่กรณี เช่น ลาออกจากตำแหน่งเมื่อปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือผิดพลาดอย่างร้ายแรง

## 5. เป้าหมายในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

5.1 สร้างระบบการบริหารและบริการที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด

5.2 ยกระดับชีวิตของประชาชนให้มีโอกาสและมาตรฐานการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น มีระเบียบวินัยและตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม

5.3 ส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐให้มีความสามารถในการแข่งขันในระหว่างประเทศและเป็นผู้นำทั้งในด้านการส่งเสริมสันติภาพ สิทธิมนุษยชน การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนความร่วมมือกับประชากรโลก

5.4 ให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว โปร่งใส และมีตามมาตรฐานที่กำหนด

### แนวคิดการให้บริการประชาชน

แนวคิดการให้บริการประชาชนเป็นแนวคิดที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวกหรือปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เป็นลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจนแล้วเสร็จ ตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นขอหรือไม่ เช่น การอนุญาตการอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผันการขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนจะต้องมีการให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย รวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ เช่น การให้บริการที่มีลักษณะ เป็นการให้บริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์

แก่ประชาชนด้วย ทั้งนี้หน่วยงานของรัฐต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของตน ให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว แน่นนอนและชัดเจนแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ ที่สำคัญคือหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่รัฐต้องพึงระลึกว่า มีหน้าที่ให้บริการประชาชนและประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยสิทธิของประชาชนจะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีดังนี้ (วิรัช วิรัชนิภาวารณ. 2548 : 48 - 49)

ข้อ 1 ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบจากหน่วยงานของรัฐทุกแห่งว่า การให้บริการในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร ใช้เวลาดำเนินการเท่าไร ต้องเตรียมเอกสารหลักฐานใดบ้าง และหากต้องเสียค่าธรรมเนียมประชาชนต้องเสียจำนวนเท่าไร

ข้อ 2 กรณีที่ประชาชนไม่ได้รับบริการตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับทราบถึงเหตุผลและการแจ้งขยายระยะเวลาดำเนินการจากหน่วยงานของรัฐนั้น

ข้อ 3 ประชาชนมีสิทธิจะได้รับแจ้งหนังสือ โดยระบุเหตุผลที่ชัดเจนกรณีเจ้าหน้าที่ไม่อาจดำเนินการตามคำขอได้

ข้อ 4 ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนกรณีเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ให้บริการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2532 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันและให้การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญได้แสดงแนวความคิดการให้บริการประชาชนว่า รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมรวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (มาตรา 75 วรรคหนึ่ง) โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน (มาตรา 70) จะเห็นได้ว่า หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่รัฐมีหน้าที่ให้บริการประชาชนซึ่งมีขอบเขตกว้างมาก ครอบคลุมการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย การจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน



บรรจง กาญจนาคูด (2523 : 80 - 81) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนคือการที่องค์การราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคมหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

กล่าวโดยสรุป การบริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานราชการได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเกื้อกูลคนในสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

## 1. หลักการให้บริการประชาชน

### 1.1 หลักการพิจารณาการให้บริการ

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการและความเท่าเทียมจากการมารับบริการเป็นสำคัญ โดย จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริหารว่าควรพิจารณาใน 5 ประการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (สุจิต จันทรประทีน. 2525 : 13) ในขณะที่ กุลธณ ธนาพงศธร (2530 : 1-36) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาหลักการดังนี้

1.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

1.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

1.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องจัดให้ผู้มาใช้บริการทุกคนทั่วหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ

1.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

1.5 หลักความสะดวก บริการที่จะจัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างสภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการ

เอลิฮู และเบรนดา ดาเนต (Elihu and Brenda Danet. 1973 : 19 ; อ้างถึงใน  
 สุดจิต จันทรประทีน. 2525 : 15) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐไว้ 3 ประการ  
 คือ (สุดจิต จันทรประทีน. 2525 : 15)

## 1.2 หลักพื้นฐานการให้บริการของรัฐ

1.2.1 การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและ  
 เจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อครอบคลุมให้เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย

1.2.2 การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบ  
 กฎเกณฑ์ตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ

1.2.3 การวางตนเป็นกลาง หมายถึง การให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ ความรู้สึก  
 เข้ามาเกี่ยวข้องให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก

## 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ได้เสนอบทความเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนแบบเชิงรุก โดยกล่าวถึงสิ่งที่จะ  
 ต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการประชาชน 5 ประการ คือ ถูกต้องตามกฎหมาย  
 ระเบียบแบบแผนของทางราชการ ครบถ้วนสมบูรณ์ รวดเร็ว เป็นธรรม เสมอภาค เต็มใจและ  
 จริงใจ (เชิดศักดิ์ ชูศรี. 2536 : 16 - 17)

1.3.1 หลักประสิทธิภาพ คือการให้บริการในผลลัพธ์ที่สูงแต่ใช้ทรัพยากรและ  
 ค่าใช้จ่าย เช่น สามารถให้บริการประชาชนได้หลายคนพร้อมกัน หรือสามารถช่วยประหยัด  
 ค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนที่มารับบริการ

1.3.2 หลักความรับผิดชอบ คือสามารถให้การบริการได้ครบถ้วนตามกรอบของ  
 อำนาจหน้าที่ ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ได้มีการกำหนดภารกิจไว้ในกฎหมายของหน่วยงานซึ่งผู้  
 ปฏิบัติ งานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีความรับผิดชอบในการให้บริการให้ครบถ้วนตามสิทธิ  
 ประชาชน

1.3.3 หลักการตอบสนอง คือ การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของรัฐ  
 ได้ไม่จำกัดโดยสามารถเลือกรับบริการให้สอดคล้องกับความพอใจ และเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่  
 สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอได้ ถ้ายังอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่  
 รวมทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่ม โอกาสในการบริการประชาชนให้มากที่สุด

1.3.4 หลักความรวดเร็ว คือการลดขั้นตอนต่างๆ ให้น้อยที่สุดเพื่อความรวดเร็ว  
 ในการดำเนิน การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าสามารถดำเนินการได้ทันทีควรจะดำเนินการ แต่ถ้าไม่

สามารถดำเนินการได้ทันทีที่ควรประมาณระยะเวลาในการดำเนินการว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใดและควรทำให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

1.3.5 หลักความสอดคล้อง คือ ให้บริการสนองต่อความต้องการของบุคคลแต่ต้องไม่ขัดต่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งอาจจะมีความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นต้องมีการปรับให้สอดคล้องกับสภาพสังคม มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ มีข้อมูลสนับสนุน มีเหตุผลในการอธิบายผลที่เกิดขึ้นของการตัดสินใจนั้น ได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม

1.3.6 หลักความเชื่อถือไว้วางใจ คือ ให้ประชาชนมีศรัทธาในรัฐ มีความพึงพอใจในการบริการ ขอมรับและสนับสนุนการบริหารต่าง ๆ

1.3.7 หลักมนุษยสัมพันธ์ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง เป็นมิตรเอื้ออาทรต่อผู้มารับบริการ มีความใส่ใจ สนใจ เข้าใจปัญหา และหาแนวทางให้เขาพึงพอใจมีความสุขกลับไปหลังจากมารับบริการ

1.3.8 หลักการให้เกียรติ/การยอมรับ คือการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการไม่ว่าเขาจะเป็นใคร หากจนหรือมั่งมี ต้องต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชนไม่ใช้อำนาจในการข่มขู่ พยายามฟังปัญหาและเข้าใจปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาในลักษณะของการประสานประโยชน์ ให้เกิดความรู้สึกเท่าเทียม เป็นมิตร และได้รับการยอมรับ

1.3.9 หลักความเต็มใจ คือทำทุกอย่างด้วยใจ อย่าฝืนใจหรือแสร้งทำเป็นยิ้มแย้ม แจ่มใส เพราะจะทำให้เกิดความเครียดและไม่มีความสุขในการทำงาน จะต้องพยายามสร้างให้เกิดจิตใจในการบริหาร ทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการให้บริการ

1.3.10 หลักการแข่งขัน คือการพัฒนาหน่วยงานที่ทำอยู่ให้มีบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน ให้ประชาชนให้ความสำคัญและชื่นชมต่อการบริการที่เขาได้รับและรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอยู่ตลอด

## 2. การให้บริการประชาชนของรัฐ

การให้บริการประชาชน หรือภาษาอังกฤษใช้คำว่า Public Service Delivery บรรจง กาญจนาคูด (2523 : 80 - 81) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนคือการที่องค์การราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคมหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นิติยา พงษ์พานิช (2537 : 14) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนถือเป็นการรับใช้ประชาชนอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งการให้บริการประชาชนถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด ทั้งนี้

การให้บริการ โดยรัฐบาลแก่ประชาชนเป็นการบริการในลักษณะที่เรียกว่า “การบริการ สาธารณะ” กล่าวคือ เป็นกิจกรรมหรือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนจะต้องสามารถสนองความต้องการของประชาชนให้ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

พจนานุกรม ศรีสวัสดิ์ และคณะ (2550 : 361 - 366, 368 - 369) หมายถึง การที่ องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้ประชาชนในสังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐการให้บริการ ประชาชนเป็นการบริหารอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนมาติดต่อขอรับบริการขององค์กร ภาครัฐถ้ามีการจัดระบบบริหารที่ดี ก็จะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มา ขอรับบริการได้รับความสะดวก ประชาชนที่มาติดต่อสามารถดำเนินการได้ครบถ้วน มีอำนาจ ตามกฎหมายในการดำเนินการอย่างถูกต้องครบถ้วน

### 3. คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่าง กันกับการให้บริการของภาคเอกชนทั้งนี้เนื่องจากภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่าเสมอและเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เพราะ ถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายของการให้บริการภาคเอกชนกลับอยู่ที่ผลประโยชน์ ที่ องค์กรจะได้รับหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการมุ่งหากำไรจากการให้บริการดังนั้นคุณภาพการ ให้บริการภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อ ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐานและเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมมีความรู้สึกตอบสนอง ต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุน กิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้นประสิทธิผลของ องค์กรภาครัฐ มักคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ รวมทั้งความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพ ขององค์กรภาครัฐว่าหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดต้องพิจารณา 2 ด้านดังนี้

#### 3.1 ความหมายของการให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2535 : 110) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การ สร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงาน

จะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมกับต้องยึดถือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 6 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวคือ

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาที่จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่จะให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

3.5 การให้บริการต้องมีความรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการที่มีความรวดเร็วถือว่าเป็นคุณภาพของการให้บริการสมัยใหม่คือ ต้องมีความตรงต่อเวลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการแต่มีการครอบคลุม และช่วงเวลาที่ให้บริการต้องมีความเหมาะสม

3.6 การให้บริการมีสถานที่ที่เหมาะสม หมายถึงการจัดสถานที่ให้มีความสะอาดมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมีสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ เช่น ห้องน้ำ มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและมีที่นั่งรอคอยสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ

### 3.2 ประสิทธิภาพขององค์การ

สเตียร์ส (Steers, 1977 : 1 – 2 ; อ้างถึงใน ปิยะ อุทาโย, 2539 : 12)

3.2.1 การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือการวัดประสิทธิผลขององค์การที่บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปราม คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ เป็นต้น

3.2.2 การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีจากกล่าวสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน เช่นบางคดีที่เกิดขึ้น แต่ผู้เสียหายไม่ได้มาแจ้งความร้องทุกข์ต่อตำรวจ อาจเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ก็ทำให้สถิติตัวเลขการเกิดคดีอาญาน้อยกว่าความเป็นจริง เป็นต้น

### 3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มิลเลท (Millett) (ทิพย์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 18) ที่อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ผู้ศึกษานำมาสรุปไว้ 5 ด้าน ดังนี้ (ทิพย์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 18)

3.3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง สภาพในการให้บริการในลักษณะดังนี้ ความตรงไปตรงมาของการให้บริการ ความเท่าเทียมกันของการให้บริการ ลำดับขั้นตอนของการให้บริการก่อน – หลัง ความเสมอภาคกับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระเบียบการปฏิบัติสำหรับการให้บริการค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการ

3.3.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา (Timely service) หมายถึง สภาพการให้บริการในลักษณะดังนี้ ป้ายระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการให้บริการ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุกับงานบริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ ความกระตือรือร้นของการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง สภาพการให้บริการในลักษณะดังนี้ สถานที่จอดรถของผู้มารับบริการ ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ ที่นั่งรอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละแผนกงานบริการ เอกสารการเผยแพร่ ข้อมูลการบริการ รวมถึงแบบฟอร์มไว้บริการ

3.3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง สภาพการให้บริการในลักษณะดังนี้ ความต่อเนื่องของขั้นตอนการบริการ ความสมบูรณ์ของการให้บริการภายในช่วงเวลาที่กำหนด การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ

3.3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง สภาพการให้บริการในลักษณะนี้ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ ข้อมูลการบริการที่ได้รับ ข้อมูลการให้บริการอินเทอร์เน็ต ความถูกต้องสำหรับการให้บริการ การแจ้งผลการให้บริการประชาชนทราบ การปรับปรุงการให้บริการ ความชัดเจนของแบบฟอร์มการให้บริการ

#### 3.4 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการ

จากรูปรณ์ ปาณานนท์ (2533 : 11-12) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการที่อาจใช้กับการบริการต่างๆ ไปมี 10 ประการดังนี้

3.4.1 ไว้วางใจได้ หมายความว่า การบริการนั้นต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจได้

3.4.2 ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

3.4.3 ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น

3.4.4 ความสามารถในการเข้าถึงหมายถึง การง่ายในการติดต่อไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย

3.4.5 ความมีอัธยาศัยหมายถึงความสุภาพอ่อนน้อมเป็นมิตรและเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

3.4.6 การสร้างสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข่าวสารแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

3.4.7 เชื่อถือได้หมายถึงการบริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

3.4.8 มั่นคงปลอดภัยหมายถึงการบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัยปราศจากการเลียงและอันตราย

3.4.9 รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

3.4.10 พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากรตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

#### 4. การปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

4.1 การปรับบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ

## 4.2 การปรับปรุงระบบการทำงาน

4.2.1 ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย

4.2.2 การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก

4.2.3 กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบ

ค่าธรรมเนียมวิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

4.2.4 ปรับปรุงการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว

## 4.3 ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

4.3.1 จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน

4.3.2 จัดสถานที่จอดรถ

4.3.3 จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ

4.3.4 จัดสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาด

4.3.5 มีผังป้ายบอกห้องรับบริการ

4.3.6 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ชี้แจง

4.3.7 จัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม

4.3.8 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีป้ายชื่อ

ผู้ให้บริการติดหน้าอกเสื้อ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

### 1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การให้นิยามหรือความหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นจากการค้นคว้า เอกสารมีนักวิชาการหรือนักคิดได้บัญญัติ คำว่า “การปกครองท้องถิ่น” ไว้ ซึ่งสามารถพิจารณา ได้ดังนี้

วุฒิสาร ต้นไชย ( 2547 : 1 ) ให้ทัศนะว่า การปกครองท้องถิ่น คือการปกครองที่ รัฐบาลกลางหรือส่วนกลางได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่ มีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ และประชากรเป็นของตนเอง ประการสำคัญขององค์กรดังกล่าวจะต้อง มีอำนาจอิสระ ( Autonomy ) ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การมอบอำนาจจากส่วนกลางมี วัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตาม เจตนารมณ์ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหา ตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงานและร่วมรับบริการสาธารณะต่างๆ อย่งไรก็ตาม



แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการดำเนินงาน แต่ยังคงอยู่ใต้กำกับดูแลของรัฐบาลกลาง

โกวิท พวงงาม และอลงกรณ์ อรรคแสง (2547 : 7) มีความเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงองค์กรที่ทำหน้าที่บริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารอย่างอิสระในเขตพื้นที่ที่กำหนดที่ดำเนินกิจกรรมภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติไว้เพื่อประโยชน์ของรัฐและของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรดังกล่าวในกรณีประเทศไทยได้แก่ องค์กรการบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล, องค์กรบริหารส่วนตำบล, พัทธา และกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1976 : 29 ; อ้างถึงใน ปธาน สุวรรณมงคล. 2547 : 12) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า “เป็นองค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอนมีประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชน” สอดคล้องกับนักคิดอีกหลายท่าน อาทิ จอห์น เจ.คลาร์ก (Clark. 1957 : 87-89 ) และมอนตาญ (Mongtagu. : 1959 : 34 ; อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2539 : 25) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ โดยได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบโดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการปกครองซึ่งราชการส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่ของตนที่กำหนดไว้ตามกฎหมายโดยมีความเป็นอิสระตามสมควร ไม่ต้องอยู่ในบังคับบัญชาของราชการส่วนกลาง ราชการส่วนกลางเป็นเพียงหน่วยคอยกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการไปด้วยความเรียบร้อย หรืออีกนัยหนึ่ง การปกครองส่วนท้องถิ่นคือการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลางที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง

จรรยา สุภาพ (2547 : 146 - 147) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งประชาชนมีส่วนร่วมดำเนินการอันเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้น โดยเฉพาะมักมีวัตถุประสงค์ไปในทางที่จะเปิดโอกาสให้กับประชาชนได้มีส่วนปกครองตนเองสามารถมีองค์การในทางปกครองที่จะช่วยสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่น ตลอดจนการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตการปกครองนั้น ๆ ส่วนมากการปกครองท้องถิ่นมักจะเป็นนิติบุคคล อาจประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่ราษฎรเลือกตั้งเข้ามา เพื่อปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลาโดยมีงบประมาณของตนเอง

ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงหมายถึง การปกครองรูปแบบหนึ่งในระดับท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจและหน้าที่ให้ท้องถิ่นบางประการให้ท้องถิ่นรับผิดชอบ และอีกมิติหนึ่งการปกครองท้องถิ่นเป็นผลผลิตมาจากการปกครองมาแต่โบราณที่ชุมชนมีการปกครองตนเองอยู่แล้ว ได้รับการยอมรับเป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมายและมีอิสระในการปกครองตนเอง แต่ไม่ได้หมายความว่าองค์กรดังกล่าวมีสถานะเป็นรัฐใหม่แต่อย่างใด เนื่องจากยังมีหน่วยการปกครองส่วนกลางเป็นผู้คอยกำกับดูแลเพื่อให้องค์กรปกครองท้องถิ่นดำเนินการด้วยความเรียบร้อย และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น โดยประชาชนเป็นผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นองค์กรที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย งบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม จากความหมายหลายประการข้างต้นสามารถประมวลบทสรุปความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงการปกครองรูปแบบหนึ่งในระดับท้องถิ่น โดยรัฐกระจายอำนาจหน้าที่ให้ท้องถิ่นบางประการให้ท้องถิ่นรับผิดชอบ เป็นองค์กรที่มีสิทธิตามกฎหมายและมีอิสระในการปกครองตนเอง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น

## 2. ลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญหลายประการดังต่อไปนี้

พรชัย เทพปัญญา และคณะ (2547 : 1) ให้ความเห็นว่าลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นคือ “ เป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานต่อเนื่องโดยไม่ขาดตอนไม่ใช่เดี๋ยวกทำเดี๋ยวกหยุด มีอำนาจที่จะกระทำกิจกรรมสาธารณะ มีความสามารถที่จะทำงานกับบุคคลหรือนิติบุคคลได้ มีสิทธิที่จะฟ้องร้อง หรือ ถูกฟ้องร้องคดีความในศาลได้และมีความสามารถที่จะเก็บภาษีอากรและกำหนดงบประมาณของตน”

ประธาน สุวรรณมงคล (2547 : 4 - 5) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

2.1 เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยอำนาจของกฎหมาย การเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้นๆ และสามารถก่อกำเนิดระทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ เป็นต้น

2.2 มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ จะมีการดำเนินกิจการตามที่มีกฎหมาย บัญญัติไว้เป็นกาลเฉพาะให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการระบุน้ำที่ไว้โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถริเริ่มทำกิจการใดๆที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเทศ

2.3 ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหาร หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรือผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรือมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสภาเป็นผู้เลือกผู้บริหารหรือคณะบริหารท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

2.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญ ทั้งนี้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การให้ใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งการรับสมัครรับเลือกตั้ง การริเริ่มกฎหมาย การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นที่ประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป การให้ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารหรือคณะผู้บริหาร หรือสมาชิกสภาท้องถิ่น ในท้องถิ่นใดที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเข้มแข็ง จะทำให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมมากขึ้นและมีความโปร่งใสในการทำงาน ตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากประชาชนอย่างเข้มแข็ง

2.5 มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ สาระสำคัญประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่นคือ ต้องมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด ความเป็นอิสระในการบริหารงานในที่นี้หมายถึง อำนาจใน

การตัดสินใจดำเนินการในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย โดยที่รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่เพียงสนับสนุน ส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.6 มีอำนาจในการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้โดยอิสระตามสมควร การปกครองท้องถิ่นที่จะบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่น โดยส่วนรวม ต้องมีอำนาจในการจัดหารายได้ภายในท้องถิ่นของตนอย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน กล่าวคือมีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บเองได้นอกจากรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

2.7 มีการกำกับดูแลจากรัฐ การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของรัฐ และจัดตั้งโดยรัฐมีกฎหมายรับรอง มิใช่องค์กรที่เป็นอิสระเด็ดขาดจากรัฐ ดังนั้น การกำกับดูแลจึงเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็น เพื่อให้การให้อำนาจของคณะผู้บริหารท้องถิ่น เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวมอย่างแท้จริงทั้งนี้ การกำกับดูแลของรัฐต้องกระทำเท่าที่จำเป็นและต้องไม่ขัดกับหลักความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน

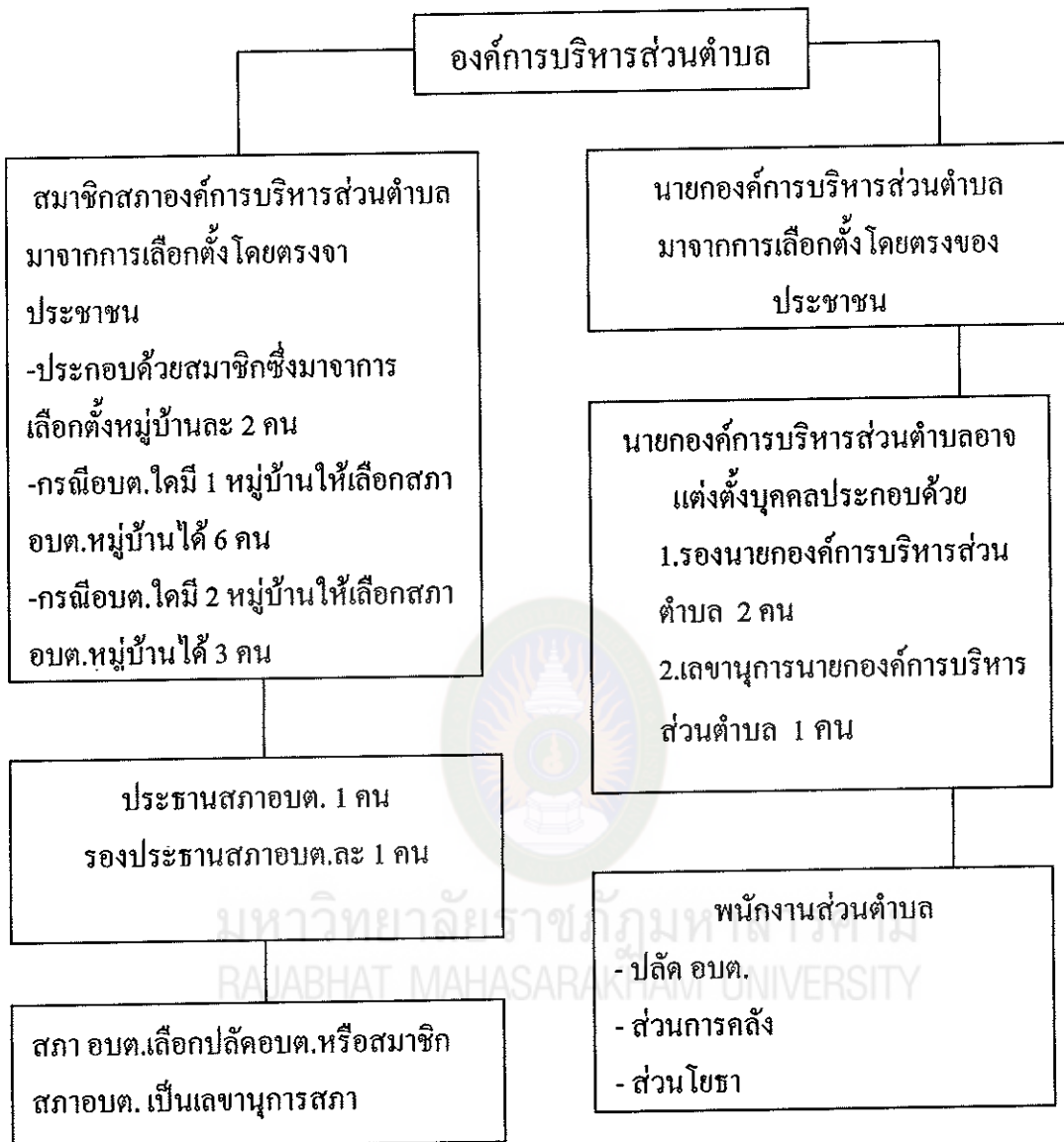
นอกจากนี้ นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 22) ได้จำแนกลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนและมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ และมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีและหารายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบาย และมีการบริหารงานของตนเองไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่น

### 3. องค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

วันที่ 2 ธันวาคม 2537 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้สภาตำบลตามกฎหมายลักษณะการปกครองท้องถิ่นที่ส่วนที่อยู่นอกเขตเทศบาลและสุขาภิบาลซึ่งเคยมีสภาตำบล (ตาม ป.ว. 326) เป็นองค์การบริหารอยู่เดิม มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีโครงสร้างการบริหารใช้รูปแบบคณะกรรมการ สมาชิกประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ

แพทย์ประจำตำบลเป็นสมาชิกโดยตำแหน่ง และสมาชิกประเภทที่มาจาก การเลือกตั้งของราษฎรในตำบลนั้น หมู่บ้านละ 2 คน อยู่ในวาระ 4 ปี กำหนดมีฐานะเป็นประธานบริหารโดยตำแหน่งและรับผิดชอบในการบริหารในการปฏิบัติงานของสภาตำบลอีกคนหนึ่ง สภาตำบลใหม่นี้มีหน้าที่พัฒนาตำบลตามแผน โครงการ และงบประมาณของตนเอง สำหรับรายได้มีที่ มาจากการจัดสรรภาษี ค่าธรรมเนียมปรับจาก อบจ. (องค์การบริหารส่วนจังหวัด) และการ จัดหาของสภาตำบลเอง ตลอดจนเงินอุดหนุนจากรัฐบาล สำหรับรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนใน ปีงบประมาณที่ล่วงมาแล้วติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 1.5 แสนบาท (หนึ่งแสนห้าหมื่น บาทถ้วน) ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมี ฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น โครงสร้างประกอบด้วย สมาชิกมาจาก การเลือกตั้ง สมาชิกเลือกประธาน รองประธานและเลขานุการจากสมาชิกด้วยกันเองตำบล ละ 1 คน คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)เป็นผู้รับผิดชอบใน การบริหารงานตามมติสภา

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)ใหม่เกิดขึ้นจากการเสนอแก้ไข เพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5)พ.ศ. 2546 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นให้โครงสร้างของสภาพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ บริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเปลี่ยนแปลง ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล

และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

ที่มา : โกวิท พงงาม. 2550 : 290

กฎหมายได้ระบุภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้อย่างชัดเจน ซึ่งมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการกฎหมาย ดังนี้

3.1 อำนาจหน้าที่ทั่วไป (มาตรา 66) พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

3.2 หน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้ทำ (มาตรา 67)

3.2.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

3.2.2 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำและรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3.2.3 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

3.2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

3.2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

3.2.7 คัดครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.2.8 บำรุงรักษาจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงาม

3.2.9 ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3.3 หน้าที่ที่ไม่บังคับให้ทำ (มาตรา 68)

3.3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร

3.3.2 ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3.3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

3.3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

3.3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

3.3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว

3.3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

3.3.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

3.3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

3.3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

3.3.12 การท่องเที่ยว

3.3.13 การผังเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อกระทำการร่วมกันได้ ทั้งนี้เมื่อได้รับความยินยอมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยงานการบริหารงานราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง และกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล อาจออกข้อบังคับตำบล เพื่อใช้บังคับภายในตำบล ได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะกำหนดค่าธรรมเนียมหรือกำหนดโทษปรับได้ไม่เกิน 500 บาท อีกทั้งยังมีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 อีกหลายประการ (องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน. 2546 : 25 - 26)

## ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์

### จังหวัดนครพนม

#### 1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของตำบลนาใน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอโพธารมย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาใน ตั้งอยู่เลขที่ - หมู่ที่ 1 ตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 11 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดนครพนม ประมาณ 33 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2540 มีพื้นที่ที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบและการปกครอง ทั้งหมดประมาณ 30,228 ไร่ หรือ 48.36 ตารางกิโลเมตร



## 2. เขตการปกครอง มีหมู่บ้านจำนวน 8 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านนาใน
- หมู่ที่ 2 บ้านนาผักหม
- หมู่ที่ 3 บ้านนาหมากแฉว
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองคู
- หมู่ที่ 5 บ้านนาหมากมี
- หมู่ที่ 6 บ้านโนนขาม
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองคูใต้
- หมู่ที่ 8 บ้านโชคชัย

## 3. อาณาเขต

- ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลนาขมิ้น อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม
- ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลโพนบก อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

4. จำนวนครัวเรือนและประชากร ตำบลนาใน มีประชากรจำนวนทั้งหมด 4,789 คน  
 จำแนกเป็นเพศชาย 2,414 คน เพศ หญิง 2,375 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 897  
 ครัวเรือน

5. สภาพทางเศรษฐกิจการประกอบอาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลประกอบ  
 อาชีพทางการเกษตร พืชเศรษฐกิจของตำบล หลังจากการทำนาได้แก่ การทำสวนยางพารา ปลูก  
 มันสำปะหลัง การปลูกพริก สับปะรด เป็นต้น

5.1 การปศุสัตว์ การเลี้ยงสัตว์ ส่วนมากจะเป็นลักษณะการเลี้ยงแบบปล่อยตาม  
 ธรรมชาติ สัตว์เลี้ยงส่วนใหญ่ ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่ เป็นต้น

5.2 การอุตสาหกรรม ด้านอุตสาหกรรมของตำบล จะไม่มีอุตสาหกรรมที่เด่นชัด  
 ในแง่การสร้างแรงงานให้แก่ราษฎรส่วนใหญ่จะเป็นการทำโรงสีขนาดเล็กกลุ่มทอผ้า เป็นต้น

5.3 การพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นการค้าเบ็ดเตล็ดพื้นฐานในการครองชีพเช่นร้าน  
 ขายของชำ ร้านขายอาหารขนาดเล็ก

6. การศึกษา ประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลนาใน จบการศึกษาภาคบังคับร้อยละ 90  
 สถานศึกษาของตำบล มีทั้งหมด 5 แห่งดังนี้

6.1 ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์ จำนวน 3 แห่ง คือ

- 6.1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์วัดราชสีมา
- 6.1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์วัดศรีมงคล
- 6.1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์บ้านหนองคู

6.2 โรงเรียนระดับประถมศึกษา 4 แห่ง คือ

- 6.2.1 โรงเรียนบ้านนาใน
- 6.2.2 โรงเรียนบ้านนาผักหมานาหมากแงว
- 6.2.3 โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนคอนราดเฮงเค็ล
- 6.2.4 โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนหนองคู

7. การศาสนาและวัฒนธรรม ประชากรส่วนใหญ่ของตำบล นับถือศาสนาพุทธ  
จำนวนวัดที่อยู่ในเขตตำบล 7 แห่ง

7.1 ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ได้แก่ ประเพณีทางศาสนา เช่น เข้าพรรษา ออก  
พรรษา ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีผูกข้อต่อแขนผู้เฒ่าผู้แก่ประจำหมู่บ้าน

8.การสาธารณสุข มีสถานอนามัย 1 แห่ง คือสถานอนามัยบ้านนาใน สำหรับโรคที่  
พบบ่อยคือ กลุ่มโรคระบบทางเดินอาหาร และ โรคระบบทางเดินหายใจ

8.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีป้อมยามของหมู่บ้านจำนวน 8 แห่ง

8.2 ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

8.3 ทรัพยากรน้ำ มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ที่มีความสำคัญต่อการอุปโภค  
บริโภค และการประกอบอาชีพ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำตามธรรมชาติ เช่น  
ห้วยเขกาน้อย ห้วยมวย ห้วยเขกาใหญ่ ห้วยเบือก เป็นต้น

9. ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน

9.1 ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

9.1.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน

1) ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกองค้การบริหารส่วนตำบล และรอง  
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสองคน เลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบล

2) ฝ่ายนิติบัญญัติประกอบด้วย ประธานสภาฯ รองประธานสภาฯ  
เลขานุการสภาฯ และสมาชิกสภา 14 คน

3) โครงสร้างการบริหารงานบุคคล จำนวนบุคลากร 25 คน เป็น

พนักงานส่วนตำบล 11 คน พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป 14 คน โดยแยกบุคลากรในสำนักงานปลัด 17 คน ตำแหน่งในส่วนการคลัง 6 คน ตำแหน่งในส่วนโยธา 2 คน

4) การบริหารส่วนการคลัง มีการจัดแบ่งงานออกเป็น 4 งาน คือ

4.1) งานการเงิน

4.2) งานบัญชี

4.3) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

4.4) งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

9.1.2 อำนาจและหน้าที่ส่วนการคลัง ส่วนการคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ - จ่ายเงินทุกประเภทงานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ การเบิกตัดปี การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษี และนำส่ง รายงานเงินคงเหลือประจำ การรับและจ่ายขาดเงินสะสมของอบต. การยืมเงินทศรองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งงานภายในออกเป็น 4 งาน คือ

1) งานการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

1.1) งานรับเงิน - เบิกจ่ายเงิน

1.2) งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน

1.3) งานเก็บรักษาเงิน

2) งานบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1) งานการบัญชี

2.2) งานทะเบียนคุมการเบิกจ่าย

2.3) งานงบการเงินและงบทดลอง

2.4) งานงบแสดงฐานะทางการเงิน

3) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

3.1) งานภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและค่าเช่า

3.2) งานพัฒนารายได้

- 3.3) งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ
- 3.4) งานทะเบียนควบคุมและเร่งรัดรายได้
- 4) งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ
  - 4.1) งานทะเบียนทรัพย์สินและแผนที่ภาษี
  - 4.2) งานพัสดุ
  - 4.3) งานทะเบียนเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วาสนา สุขประสงศ์ดี (2537 : 51) ได้ทำการศึกษา เรื่องประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ได้แก่ สมรรถนะขององค์กร ด้านงบประมาณสถานที่หรือพื้นที่เขต และความร่วมมือจากประชาชน โดยศึกษาจากความคิดเห็นของหัวหน้าและเจ้าหน้าที่งานรายได้ ผลการศึกษามาจากความคิดเห็นของหัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่งานรายได้เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์กร ปรากฏว่า หัวหน้างานมีความคิดเห็นที่สถานที่หรือพื้นที่เขตที่อยู่ในความรับผิดชอบและด้านงบประมาณมีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษี ส่วนเจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านงบประมาณมีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษี

จากผลการประเมินเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์กร โดยหัวหน้างานจะเห็นว่าสถานที่หรือพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบและงบประมาณมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ดังนี้

1. สมรรถนะด้านสถานที่ (เขตพื้นที่รับผิดชอบ) มีผลต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินและเขตที่มีสมรรถนะด้านสถานที่สูงกว่า หรือมีเขตพื้นที่รับผิดชอบมากกว่าจะมีประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษีมากกว่า

2. สมรรถนะด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้งบประมาณ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ดังนี้

2.1 สมรรถนะด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้มีผลต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสมรรถนะด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สูงกว่า จะมีประสิทธิผล ในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินได้มากกว่า

2.2 สมรรถนะด้านงบประมาณ มีความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสมรรถนะด้านงบประมาณสูงกว่าจะมี ประสิทธิภาพต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินมากกว่า

3. สมรรถนะด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่าจากการหาความสัมพันธ์ระหว่าง พื้นที่ของเขตต่าง ๆ 38 เขต กับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินแล้วปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กันถึง ร้อยละ 42 แสดงให้เห็นว่า พื้นที่ของเขตต่าง ๆ มีความสำคัญและมีผล ต่อการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินเป็นอย่างมาก

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความร่วมมือจากประชาชนกับประสิทธิภาพของการ จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน พบว่า ผลการประเมินเกี่ยวกับความร่วมมือจากประชาชนมีผลต่อ การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ส่วนผลการประเมินเกี่ยวกับความร่วมมือจากประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าความร่วมมือจากประชาชนไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน

สุชาติ ลิขวงศ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการ ให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ทัศนคติในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง มีแนวโน้ม เป็นไปในทางลบ โดยประชาชนในกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการใน หน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการที่ แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่ง กลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาสูงจะมีทัศนคติในเชิงลบต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่าย ปกครองมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่า นอกจากนี้ผู้มีประสบการณ์เดิม ในการติดต่อบริการเป็นไปในลักษณะใดก็จะมีทัศนคติต่อการให้บริการของฝ่ายปกครอง เช่นเดียวกันนั้นด้วย ส่วนประชาชนที่มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพรับราชการจะมีทัศนคติต่อการ ให้บริการของฝ่ายปกครองในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีทัศนคติไม่ดีต่ออาชีพรับ ราชการ ทั้งนี้ประชาชนต้องการให้อำเภอปรับปรุง และพัฒนาการบริการของฝ่ายปกครอง ให้ เกิดความเสมอภาคและเป็นธรรมเป็นสิ่งสำคัญลำดับแรก และรัฐควรเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ มี ความสำนึกในหน้าที่การให้บริการมากกว่ามุ่งพัฒนา ปรับปรุงในด้านการนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยเข้ามาใช้ ในการปฏิบัติงาน

ชลอ ขศสมบัติ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารายได้ของท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 ผลการศึกษาพบว่า การที่ท้องถิ่นจะมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดินนั้น ควรที่จะมีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างภาษีโดยการแก้ไขกฎหมายภาษีโรงเรือนและที่ดิน ที่เจ้าของอาศัยอยู่เองโรงเรือนที่ปิดว่างไว้ โรงเรือนของรัฐวิสาหกิจทุกประเภท การปรับปรุงการบริหารการจัดเก็บรายได้โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ การประชาสัมพันธ์และปรับปรุงเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดเก็บภาษี ตลอดจนการรวมภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ไว้ในกฎหมายฉบับเดียวกัน

พรรัตน์ วงษ์ชัยสุวรรณ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารการจัดเก็บภาษีในภาคการเกษตร ที่สำนักงานสรรพากรอำเภอสามชุก ในปีงบประมาณ 2539-3540 ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บภาษีในภาคการเกษตรมีปัญหา 2 ประการ คือ

1. การจัดเก็บภาษีให้ได้ผลตามเป้าหมายขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้เสียภาษี จากการศึกษาพบว่า มีเกษตรกรในอำเภอสามชุกยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีในปี 2540 จำนวน 14 ราย มีเงินรายได้ รวม 12,090,000 ล้านบาท แต่จากข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจของอำเภอสามชุก พบว่า มีผู้ประกอบการเกษตรกรประมาณแปดพันกว่าครัวเรือน และมีมูลค่าของสินค้าเกษตรที่ได้ขายในปี 2540 เป็นเงิน 385.14 ล้านบาท ซึ่งพบความแตกต่างจากจำนวนผู้ยื่นเสียภาษีและจำนวนเงินได้ที่ต้องยื่นเสียภาษีเป็นจำนวนมาก จากการศึกษาออกแบบสอบถามเกษตรกรถึงสาเหตุแห่งการไม่ยื่นแบบเสียภาษีได้ข้อสรุปว่า

1.1 อาชีพเกษตรกรมีรายได้ไม่แน่นอน

1.2 มีต้นทุนค่าใช้จ่ายสูง

จากการที่เจ้าหน้าที่สรรพากรอำเภอสามชุกเข้าขยายฐานภาษีในภาคการเกษตร และได้มีการชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลกฎหมายให้เกษตรกรได้รับทราบแล้ว ซึ่งเงินภาษีอากรที่จะเสียขึ้นต่อจำนวนปีละ 300 บาท (จากฐานรายรับ 60,000 บาทต่อปี) คิดโดยเฉลี่ยแล้วเดือนละ 25 บาท เป็นจำนวนเงินที่เกษตรกร มีกำลังที่ชำระได้ ข้ออ้างเรื่องเงินได้ไม่แน่นอน และค่าใช้จ่ายสูงน่าจะไม่ใช่สาเหตุที่แท้จริง ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตการไม่ยื่นแบบเสียภาษีว่า สาเหตุน่าจะมาจากการขาดจิตสำนึกของผู้เสียภาษีมากกว่า

2. การจัดเก็บภาษีให้ได้ผลขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าในปี 2538, 2539 เจ้าหน้าที่ไม่ได้มีการขยายฐานภาษีไปในภาคการเกษตรจะขยายฐานภาษีไปในภาคอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ทำให้ภาคเกษตรไม่เข้าใจ ในเรื่องการ

เสียส่งผลกระทบต่อรายได้การจัดเก็บภาษี ในปี 2540 ได้มีการริเริ่มขยายฐานภาษีไปยังภาคการเกษตรเนื่องจากประสบปัญหาในการจัดเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมาย ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

2.1 เจ้าหน้าที่ขาดการศึกษาวิเคราะห์ปัญหา ทำให้การแก้ปัญหาเป็นไปได้โดยล่าช้า

2.2 ขาดการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เป็นการทำงานโดยไร้ทิศทางและจุดมุ่งหมาย เมื่อเกิดปัญหาไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่

2.3 ขาดประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากในการประชาสัมพันธ์จะมุ่งเน้นในเชิงรับ คือ ให้ความรู้เป็นรายการในลักษณะสาระคดีไม่ชวนติดตาม และไม่สามารถสื่อสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้

สุเทพ กาญจนสุข (2541 : 48) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการใช้มาตรการศาลกับผู้ค้างภาษีอากรผลการศึกษาพบว่า สาเหตุการค้างภาษีอากรมาจากตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงาน และวิธีการทำงานของผู้เป็นเจ้าหน้าที่ โดยผู้ศึกษาวิเคราะห์ให้เห็นว่า

1. ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดการอบรมเรียนรู้งาน ทำให้การดำเนินคดีได้รับความเสียหายเป็นปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ที่ขาดความเข้าใจ และขาดประสบการณ์ในการพิจารณาแนวทางดำเนินคดี ขาดการแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานรวมทั้งขาดคู่มือ การปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางที่ชัดเจนในการพิจารณาคำเนนคดีกับผู้ค้างภาษีอากรและประการสุดท้าย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดการได้รับข้อมูลทางวิชาการอย่างรวดเร็ว ทำให้การพิจารณาคำเนนคดีผิดพลาดเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น การบังคับคดีล่าช้ากว่าปกติทำให้การดำเนินคดีของกรมสรรพากรได้รับความเสียหาย

2. ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานในการปฏิบัติงาน ทำให้ดำเนินคดีล่าช้า เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานของบุคคลภายในหน่วยงานที่เกิดความล่าช้าไม่คล่องตัวของการติดต่อส่งข้อมูลเอกสารหลักฐานระหว่างหน่วยงานภายในกรมสรรพากร และพนักงานอัยการ ผู้ว่าคดี ทำให้การประสานงานของเจ้าหน้าที่ระหว่างหน่วยงานไม่ต่อเนื่อง เสียเวลาเพิ่มขึ้นในการศึกษาและประสานการทำงานกันใหม่อีกครั้งหนึ่ง มีผลทำให้ผลการดำเนินคดีกับผู้ค้างภาษีอากรล่าช้ากว่าปกติ

3. ปัญหาอื่น ๆ เช่นสถานที่ทำงานของหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานอยู่ห่างไกลกันทำให้ไม่สะดวกรวมทั้งสภาพการจราจรที่ติดขัดในเขตกรุงเทพมหานครทำให้การ

เดินทางต้องใช้เวลามากขึ้นด้วย เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานเช่นกัน ซึ่งล้วนแต่เป็นสาเหตุที่ทำให้การดำเนินคดีกับผู้ค้างภาษีอากรล่าช้าทั้งสิ้น

กรกช ฅ ถ้ำพูน (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย สาขาอำเภอแม่สาย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจน้อยเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนการขอใช้บริการ การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการจัดลำดับก่อนหลังในการขอรับคำขอ การสอบสวนผู้ขอรับบริการมีความชัดเจน โปร่งใสการนัดหมายเพื่อไปสำรวจรังวัดในระยะเวลาที่เหมาะสมทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ เป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า มีสาเหตุจากการให้บริการที่ไม่ดี ขาดมนุษยสัมพันธ์ อหยาศัย ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

กิจวิธิ รัตนแก้ว (2544 : 47) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจในระดับดีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งด้านการพุดจาและมารยาท การบริการตามลำดับคิว การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ให้บริการ ส่วนการสอบสวนและระยะเวลารอผลการสอบสวนประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่พึงพอใจปานกลางในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เงินเดือนเหมาะสมกับความรับผิดชอบของงาน รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพ การไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม และการไม่มีปัญหาอุปสรรคในหน่วยงาน ส่วนการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและการได้รับโอกาสในการแสดงความรู้ ความสามารถในงานสำคัญของหน่วยงานเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากและลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด สำหรับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ พบว่า ขาดแคลนยานพาหนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยของฝ่ายรังวัดที่ดิน และปัญหาการจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับโฉนดที่ดินของฝ่ายทะเบียน โดยผู้วิจัยเสนอว่าควรเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ดินและเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว

เฉลิมศักดิ์ ดวงจันทร์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อระบบการให้บริการของสำนักงานที่ดิน โดยรวมอยู่ใน



ระดับปานกลาง เมื่อแยกองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านความเป็นธรรมในการให้บริการและความเชื่อถือ ศรัทธาในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน การติดต่อแต่ละการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการใช้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ในด้านการศึกษา การคลัง แต่พึงพอใจน้อยในการให้บริการด้านสาธารณสุขและการช่าง นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ของการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ แต่เห็นว่า การให้บริการมีปัญหาในด้านค่าธรรมเนียม การบริการ พนักงาน และอุปกรณ์ในการให้บริการ

ประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพึงพอใจปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและการรับรู้เกี่ยวกับระเบียบและข้อกฎหมายในการมาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของประชาชน ซึ่งการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง บรรลุประสิทธิผลในระดับดีมาก โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ตำแหน่งและระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนปัญหาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ การให้บริการที่เสมอภาคกัน และการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

พัลลรินทร์ ภูกิจ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ : กรณีศึกษากลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำผลการศึกษา พบว่า ผลการดำเนินงานการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำอยู่ในระดับดี โดยผู้รับบริการมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับ ความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครองในระดับสูง ผู้รับบริการมีความพึง

พอใจมากต่อผลการดำเนินงานการให้บริการของกลุ่มรับฟ้องฯ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับความคุ้มครองและวิธีขอรับความคุ้มครองจากศาลปกครอง ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการ ได้แก่ ปัญหาทางด้านสถานที่ไม่สะดวกสบายสำหรับการให้บริการประชาชนและขาดการประชาสัมพันธ์ของศาลปกครอง

ศุรชัย รัชตประทาน (2546 : 53) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำให้ข้อมูลความรู้อย่างชัดเจนให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใสสุจริตสามารถตรวจสอบได้และการขยายเวลาการบริการเป็นเวลา 08.00-18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย มีขั้นตอนในการรับบริการระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ คำธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้นอัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาขอรับบริการ กฎ ระเบียบและขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ขาดแคลนและล่าสมัยนอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี เห็นว่า ควรมีการเพิ่มอัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งต่างๆรวมทั้งเทคนิคการดำเนินการบริการประชาชน โดยสำนักงานควรจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อการทำงาน ควรลดขั้นตอนการให้บริการ แก้ไขระเบียบ ข้อบังคับที่ล่าสมัย และควรจัดแผนการดำเนินการบริการแก่ประชาชน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้วิจัยมีข้อเสนอว่าหน่วยงานควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน จัดระบบการทำงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้สามารถทดแทนกันได้ ปรับปรุงระบบการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ยุติธรรมมากขึ้น แก้ไขระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนต่างๆที่มีความล่าสมัย ข้ำซ้อน พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ในด้าน

การให้บริการแก่ประชาชน และปลูกจิตสำนึกของการ เป็นผู้ให้บริการ มีการประเมินและติดตามผลงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างขวัญ กำลังใจและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการให้บริการ

ศุภพล จันทร์ภิรมย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อการอำนวยความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการมากและพร้อมที่จะเสียสละเวลาในการให้บริการมาก โดยเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างความขัดแย้งต่อครอบครัว ถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนในระดับปานกลาง นอกจากนี้ประชาชนยังเห็นว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและเทศบาลนครเชียงใหม่ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นและให้ความสำคัญต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ที่หน่วยงานราชการได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่ผู้ตกคนในสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด