

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้นำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
6. องค์การบริหารส่วนตำบล โนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น

การกระจายอำนาจ คือสถานะที่หน่วยงานชุมชนระดับล่างสุดมีอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทาง และวิธีการดำเนินกิจกรรมของตนเองได้อย่างกว้างขวางซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญ คำจำกัดความ ความหมายและเงื่อนไขดังนี้

1. ความหมายของการกระจายอำนาจ

แนวความคิดการกระจายอำนาจถือเป็นแนวคิดที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาหารวม ไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมีนักวิชาการได้นิยามความหมายของการกระจายอำนาจ ดังต่อไปนี้

ลิจิต ซีรเวคิน (2530 : 269) การกระจายอำนาจ คือ การมอบอำนาจการปกครองให้คนในท้องถิ่น โดยมีอิสระในการปกครองตนเอง การบริหารท้องถิ่น มีงบประมาณของตนเอง มีเจ้าหน้าที่ของตนเอง และมีฐานะเป็นนิติบุคคล

โกวิท พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง (2547 : 36) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้น จึงเห็นว่าการกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบคือ

1.1 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่นและท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

1.2 การกระจายอำนาจตามบริการ หรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากเป็นอิสระ โดยปกติแล้วจะเป็นกิจการซึ่งการติดต่ออาศัย ความรู้ ความชำนาญทางเทคโนโลยีแขนงใดแขนงหนึ่ง เป็นพิเศษ เช่น การสื่อสารวิทยุกระจายเสียงและ โทรทัศน์ การผลิตกระแสไฟฟ้า เป็นต้น

ธนสวรรค์ เจริญเมือง (2548 : 59) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง ระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่างๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลายๆ ด้านของตนเอง ไม่ใช่ปล่อยให้รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจกรรมแทบทุกอย่างของท้องถิ่น

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้องค์กรปกครองท้องถิ่น ดำเนินกิจการเอง โดยอยู่ภายใต้กฎหมายและการกำกับดูแลของรัฐบาล และการกระจายอำนาจนั้นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารงานให้เป็นที่ไปตามนโยบายของท้องถิ่นด้วย

2. หลักการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจการปกครอง หมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการต่างๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นที่ไปตามนโยบายท้องถิ่นตนเอง องค์กรปกครองท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง

ของประชาชนในท้องถิ่น เช่นการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 หลักการกระจายอำนาจ มี 4 ประการ ดังนี้ (กรมการปกครอง. 2545 : 15)

2.1.1 มีความเป็นนิติบุคคล กล่าวได้ว่าการกระจายอำนาจปกครองนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์เป็นนิติบุคคลต่างหากจากองค์กรของรัฐบาลกลาง การมียุทธศาสตร์เป็นนิติบุคคลต่างหากนั้นก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์กรเหล่านี้จะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

2.1.2 มีอำนาจในการบริหารงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็น หลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครอง เพราะหากองค์กรนั้นไม่มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องรอคำสั่งจากรัฐบาลกลางอยู่เสมอ องค์กรเช่นนี้ก็จะมีความไม่ผิดไปจากหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติภารกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้

2.1.3 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ นิติบัญญัติซึ่งการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้นอาจจะทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นเฉพาะการไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองท้องถิ่นมากกว่านั้นถึงกับสมัครเข้ารับเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชนเพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองก็อาจจะทำได้

2.1.4 มีงบประมาณของตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเองรวมถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วยการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการจัดเก็บและบริหารรายได้ด้วยตนเองนี้เป็นการมอบอำนาจการตัดสินใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดตั้งแต่การวางแผนปฏิบัติงาน การจัดเก็บรายได้ การบริหาร และการบริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

2.2 หลักการกระจายอำนาจ มี 3 ประการ ดังนี้ (สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2550 : 28)

2.2.1 มีการแยกหน่วยงานออกไปเป็นองค์การนิติบุคคลอิสระจากองค์การของราชการส่วนกลาง

2.2.2 มีการเลือกตั้ง ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากรายรฐรในท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน

2.2.3 มีความอิสระที่จะดำเนินกิจการตามอำนาจหน้าที่ได้เอง โดยไม่ต้องรับคำสั่งของราชการหรือบริหารส่วนกลาง

2.3 หลักการกระจายอำนาจ มีดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม. 2550 : 37)

2.3.1 มีการแยกร่างหน่วยงานออกไปเป็นองค์การนิติบุคคลอิสระจากองค์การของราชการบริหารส่วนกลาง ยังมีนิติบุคคลแยกออกไปมากขึ้นเท่าใดก็นับว่ามีการกระจายอำนาจมากขึ้นเท่านั้น นิติบุคคลเหล่านี้เป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มีงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเองกับมีความอิสระในการจัดทำบริการสาธารณะที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ต้องขอรับคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนกลางเพียงแต่คอยควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่โดยถูกต้องเท่านั้น

2.3.2 มีการเลือกตั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่น องค์การของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นย่อมประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากรายรฐรในท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน โดยเฉพาะองค์กรสำหรับเป็นที่ประชุมปรึกษากิจการ ทั้งนี้เพื่อให้รายรฐรในท้องถิ่น ได้เข้ามามีส่วนในการปกครองท้องถิ่น ถ้าไม่มีการเลือกตั้งเลยก็ไม่นับว่ามีการกระจายอำนาจปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง การเลือกตั้งถือว่าเป็นสาระสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครองทางพื้นที่ ส่วนการกระจายอำนาจตามกิจการให้แก่องค์กรนั้น การเลือกตั้งไม่ถือว่าเป็นหลักสำคัญเหมือนกับการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น

2.3.3 องค์การตามหลักการกระจายอำนาจมีความอิสระที่จะดำเนินกิจการตามอำนาจหน้าที่ได้เอง โดยไม่ต้องรับคำสั่งหรืออยู่ได้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นของราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการและดำเนินกิจการได้ด้วยงบประมาณและด้วยเจ้าหน้าที่ของตนเอง

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจเป็นการที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินกิจการหรือบริหารงานเองซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย โดยประชาชนในแต่ละท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่แทนตนในการบริหารและ

ดำเนินกิจการ ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารการกำหนดนโยบาย การกระจายอำนาจมีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน จุดแข็ง คือ ทำให้ประชาชนได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ทำให้การดำเนินกิจการเป็นไปอย่างรวดเร็ว แบ่งเบาภาระของรัฐบาลและทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจและมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง ส่วนข้อเสียหรือจุดอ่อน คือ ทำให้รัฐบาลกลางเสียเอกภาพและอาจเป็นภัยต่อความมั่นคงได้

3. องค์ประกอบของการกระจายอำนาจ

ลิขิต ชีรวะดิน (2530 : 269) ได้แยกองค์ประกอบสำคัญของการกระจายอำนาจเป็น 4 ประการ คือ

3.1 มีความเป็นนิติบุคคล การกระจายอำนาจปกครองนั้น จะต้องมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างจากองค์การของรัฐบาลกลาง การมีองค์การเป็นนิติบุคคลต่างหากนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน องค์การเหล่านี้จะมีงบประมาณของตัวเอง มีทรัพย์สิน หนี้สินของตนเองและมีเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานของตนเอง

3.2 มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน ความมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่เป็นหลักการที่สำคัญประการหนึ่งของการกระจายอำนาจปกครองส่วนภูมิภาค ซึ่งมีฐานะเป็นตัวแทนของรัฐบาลกลางที่ประจำอยู่ในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอิสระในการปฏิบัติการกิจของตนเอง ตลอดจนมีอิสระพอสมควรในการกำหนดนโยบายหรือการตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้

3.3 ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเลือกผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่นิติบัญญัติ การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นของประชาชนนั้นอาจจะทำได้หลายระดับแล้วแต่ความสามารถและความสนใจของประชาชนในท้องถิ่นเฉพาะการไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งตัวแทนของตนเองเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่บางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองตนเองของท้องถิ่นมากกว่านั้นถึงกับสมัครเข้ารับการเลือกตั้งเป็นตัวแทนของประชาชน เพื่อให้ได้มีโอกาสเข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมอันเป็นหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตัวเองก็อาจจะทำได้

3.4 มีงบประมาณของตนเอง กล่าวคือ หน่วยงานที่เป็นส่วนท้องถิ่นต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ด้วยตนเอง รวมไปถึงการมีอำนาจในการบริหารงบประมาณที่ได้มานั้นด้วยตนเอง ซึ่งมักทำให้การบริหารงานของหน่วยงานนั้นมีการวางแผนการปฏิบัติงานตั้งแต่การ

จัดเก็บรายได้นั้นมาบริหารงานภายในหน่วยงานนั้นๆ ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยอำนาจการตัดสินใจอยู่ที่หน่วยงานท้องถิ่นทั้งหมด หากหน่วยงานของส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบครบทั้ง 4 ประการ ของหลักการกระจายอำนาจแล้ว โดยปราศจากการควบคุมและแทรกแซงจากส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค ย่อมทำให้การบริหารงานของหน่วยงานในส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอย่างอื่นด้วย

สรุป การกระจายอำนาจการปกครองทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทั้งทางการเมือง และการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารให้เป็นไปตามนโยบาย หรือความต้องการของตนเอง โดยมีองค์กรของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลางเป็นผู้ดำเนินงาน มีงบประมาณ รายได้ ทรัพย์สินและบุคลากรเป็นของตนเองและคณะผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

4. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นการจัดระเบียบการปกครองของชุมชนที่มีอาณาเขตแน่นอนและมีอำนาจอิสระแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการแก้ปัญหาและจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่น เพื่อการกินคืออยู่ดีของประชาชน และความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่นเอง โดยปราศจากการควบคุมจากภายนอกเว้นการกำกับดูแลบางประการตามกฎหมายกำหนด ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

พรชัย เทพปัญญา (2541 : 1) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คืออำนาจหน้าที่ที่จะกำหนด และการบริหารกิจการภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และอาณาเขตของพื้นที่ที่นี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศ และได้อธิบายเพิ่มเติมว่าการปกครองท้องถิ่น คือการบริหารทางการเมืองของหน่วยย่อยทางพื้นที่ และประชาชนของประเทศซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด

อุทัย หิรัญโต (2542 : 392) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น นั้นเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การปกครองท้องถิ่นที่รัฐบาลมอบหมายให้หน่วยงานปกครองหน่วยใดหน่วยหนึ่งของรัฐปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่นด้วย หรือทำหน้าที่เป็นสองสถานะ คือเป็นหน่วยงานปกครองที่รัฐมอบอำนาจจากรัฐบาลตามหลักการกระจายอำนาจ และขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ซึ่งจะเห็นได้จากการปกครองส่วนท้องถิ่นของฝรั่งเศส

4.2 การปกครองท้องถิ่นในรูปที่รัฐกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งมีอำนาจปกครองตนเอง การปกครองท้องถิ่นที่เรียกว่า Local government นี้จะมีหน่วยการปกครองซึ่งจัดตั้งขึ้นมาจากกฎหมายของรัฐมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองที่มีอำนาจอิสระของตัวเอง หน่วยงานปกครองท้องถิ่นดังกล่าวจะมีรูปแบบและอำนาจหน้าที่ ประการใดบ้างจะกำหนดไว้ในกฎหมายของรัฐอย่างแน่ชัด

ลิจิต ซีรเวคิน (2548 : 36) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เป็นการปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการปกครองในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้ทำหน้าที่ปกครองโดยอิสระ และได้รับอำนาจโดยอิสระ โดยความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง แต่การปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศมิใช่ได้กลายเป็นรัฐอธิปไตย

วิท (Wit. 1967 : 1-2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลาง ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่น ได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1951 : 101) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน คลาร์ก (Clarke. 1957 : 87-88) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครอง ดังกล่าวนี้อาจจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

มอนตาญ (Montagu. 1984 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

จากความหมายของการปกครองท้องถิ่นข้างต้น สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจการปกครองทั้งการเมืองและทางการบริหารให้

ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยมีอำนาจในการปกครองตนเอง สามารถกำหนดนโยบาย และบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย หรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ โดยมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ

5. ลักษณะในการปกครองท้องถิ่น

เนื่องจากการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการปกครองตนเอง เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้นๆ ดังนั้น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นมีดังนี้

5.1 ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น คือ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน และมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ และมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีและการหารายได้อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบาย และมีการบริหารงานของตนเอง ไม่ต้องของคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นจะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่น เป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. 2547 : 22)

5.2 ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้ (โกวิทย์ พวงงวม และอดุลกรรณ์ อรรคแสง. 2547 : 7)

5.2.1 เป็นองค์กรในชุมชนที่มีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน

5.2.2 มีสถานะภาพเป็นนิติบุคคล ซึ่งจัดตั้งขึ้น โดยกฎหมาย หรือกฎหมายรับรองสถานะความเป็นท้องถิ่น

5.2.3 มีอิสระในการดำเนินกิจการและสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการวินิจฉัยและกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ

5.2.4 มีการจัดองค์กรเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายสภาท้องถิ่น หรือจัดในรูปแบบอื่น

5.2.5 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น โดยการเลือกตั้ง คณะผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมและติดตาม ตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.3 ลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังนี้ (ประธาน สุวรรณมงคล. 2547 : 4-5)

5.3.1 เป็นนิติบุคคล นิติบุคคลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยอำนาจของกฎหมาย การเป็นนิติบุคคลจึงเป็นการแสดงถึงฐานะทางกฎหมาย สำหรับการปกครองท้องถิ่นถือเป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน โดยมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายนั้นๆ และสามารถก่อกำหนดทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญา การก่อหนี้ เป็นต้น

5.3.2 มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ จะมีการดำเนินกิจการตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ เป็นการเฉพาะให้เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการระบุน้ำที่ไว้โดยชัดเจน หรืออาจเป็นการระบุน้ำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถริเริ่ม ทำกิจการใดๆ ที่ไม่มีกฎหมายบัญญัติห้ามไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกฎหมายของแต่ละประเภท

5.3.3 ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง โดยทั่วไปสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน โดยสมาชิกสภาท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ส่วนคณะผู้บริหารท้องถิ่นอาจมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรืออาจมาจากการเลือกตั้งทางอ้อม โดยสภาเป็นผู้เลือกคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ได้ตามที่กฎหมายกำหนด

5.3.4 ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นเรื่องที่สำคัญทั้งนี้ ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การไปใช้สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การสมัครรับเลือกตั้ง การริเริ่มกฎหมาย การถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นที่ประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป การให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารหรือคณะผู้บริหาร หรือสมาชิกสภาท้องถิ่น

5.3.5 มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอ สาระสำคัญประการหนึ่งของการปกครองท้องถิ่น คือ ต้องมีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถดำเนินงานในขอบเขตหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด ความเป็นอิสระในการบริหารงานในที่นี้ หมายถึง อำนาจใน

การตัดสินใจดำเนินการในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย โดยที่รัฐบาลกลางควรมีหน้าที่เพียงสนับสนุน ส่งเสริมและกำกับดูแลองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมอย่างใกล้ชิด

5.3.6 มีอำนาจในการจัดการรายได้และใช้จ่ายรายได้โดยอิสระตามสมควร การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะบังเกิดผลดีต่อท้องถิ่น โดยส่วนรวม ต้องมีอำนาจในการจัดการรายได้ภายในท้องถิ่นของตนอย่างเพียงพอต่อการบริหารงาน กล่าวคือ มีแหล่งรายได้ที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บเองได้นอกเหนือจากรายได้ของท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

5.3.7 มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงแห่งรัฐ

จากลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวสรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น การเป็นองค์กรในชุมชนที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายส่วนกลางมีขอบเขตพื้นที่ปกครองที่กำหนดไว้แน่นอน มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายมีอิสระในการดำเนินกิจกรรมทั้งในด้านการคลัง การจัดเก็บภาษี การหารายได้ตามกฎหมายกำหนด การจัดทำงบประมาณด้วยตนเอง รวมถึงการกำหนดนโยบายภายใต้การควบคุมของรัฐ และมีการแบ่งองค์กรเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกตั้งคณะผู้แทน ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม และติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. รูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

การปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นที่เข้าใจว่าจะบังเกิดผลดีหรือประโยชน์อย่างแท้จริงในการปกครองตนเองจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้ร่วมกันพัฒนาท้องถิ่นโดยมีการวางแผนพัฒนาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เมื่อเป็นเช่นนั้นการปกครองท้องถิ่นจะประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ในการปกครองตนเองอย่างแท้จริง รูปแบบการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็จะต้องคำนึงถึงสภาพท้องถิ่นหรือสภาพชุมชนเป็นหลักเพื่อให้ท้องถิ่นนั้นๆ พัฒนา มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2547 : 41) ได้กำหนดรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของไทยไว้ดังนี้

6.1 รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละจังหวัด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนี้จะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานงาน ให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ตลอดทั้งดำเนินการในกิจการที่หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ เพราะกิจการดังกล่าว เป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่กว้าง เป็นกิจการที่ต้องการความเป็นเอกภาพและเป็นเรื่องที่เกินขีดความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กจะกระทำได้ในส่วนของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก ก็มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ภายในเขตรับผิดชอบของตนเอง

6.2 รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยาซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์การบริหารส่วนจังหวัดร่วมกับเทศบาล ในขณะที่เมืองพัทยามีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด อำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาจึงเทียบเท่ากับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนโครงสร้างการจัดชั้นภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ได้มีความพยายามที่จะจัดชั้นให้เป็นระบบ 2 ชั้น (Two tier) กล่าวคือ การทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน (Upper tier) จัดทำภารกิจในโครงการขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งจังหวัด และภารกิจที่ระดับล่างทำไม่ได้ กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในระดับล่าง (Lower tier) ได้แก่ เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จัดทำภารกิจให้บริการสาธารณะภายในพื้นที่ของตนเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมาย จากส่วนกลาง เป็นนิติบุคคลมีอาณาเขตที่แน่นอน มีอิสระในการบริหารงาน โดยอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ โดยมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา โดยทั้ง 2 รูปแบบนี้มีอำนาจหน้าที่คือการให้บริการสาธารณะต่างๆ ภายในเขตรับผิดชอบของตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี

1. ความหมายของภาษี

ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม โดยมีให้ได้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษีและถ้าเมื่อกล่าวถึงคำว่า “ภาษี” นั้นจากอดีตจนถึงปัจจุบันก็ได้มีนักเศรษฐศาสตร์หลายๆ ท่านที่พยายามกำหนดค่านิยามความหมายของคำว่าภาษีเพื่อให้สมบูรณ์แต่เนื่องจากภาษีนี้นั้นมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน จึงลำบากเป็นอย่างยิ่งในการกำหนดค่านิยามของภาษีให้ครอบคลุมและใช้ได้แก่ภาษีทุกประเภทอย่างไรก็ตามนักเศรษฐศาสตร์โดยทั่วไปได้ให้นิยามคำว่า “ภาษี” ที่น่าสนใจไว้ ดังนี้

ซัยสิทธิ์ ตราวุธธรรม (2536 : 21-22) ได้ให้คำจำกัดความไว้ 2 ประการ ดังนี้ ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลบังคับจัดเก็บจากรายกร และนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี และอีกคำจำกัดความ ภาษี คือ เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาล ยกเว้นการกู้ยืมและการขายสินค้าหรือบริการในราคาทุนของรัฐบาล

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543 : 25) ได้ให้ความหมายว่า ภาษี คือ สิ่งที่รัฐบาลเก็บจากรายกรและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยมีได้มีสิ่งตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี

สรุปได้ว่า ภาษี หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลเรียกเก็บจากประชาชนและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม โดยไม่มีการให้ประโยชน์ตอบแทนโดยตรงแก่ผู้เสียภาษี หรืออีกแนวหนึ่ง ภาษี หมายถึง เงินได้หรือทรัพยากรที่เคลื่อนย้ายจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐบาลแต่ไม่รวมถึงการกู้เงินหรือขายสินค้า

2. ลักษณะของภาษี

2.1 ภาษีเป็นส่วนแบ่งภาระสาธารณะตามหลักความสามารถในการจ่าย ภาระสาธารณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่ปรากฏในงบประมาณแผ่นดิน และสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะสำคัญ 3 ประการ (ศุภลักษณ์ พินิจภูวดล. 2542 : 18-21)

2.1.1 ลักษณะบังคับ เนื่องจากภาษีเป็นส่วนแบ่งภาระสาธารณะซึ่งมาจากการที่รัฐใช้อำนาจบังคับ (Pouvoir de contrainte) จัดเก็บจากประชาชน ด้วยเหตุนี้ส่วนแบ่งดังกล่าว จึงไม่ได้เป็นส่วนแบ่งที่มาจากความสมัครใจ นอกจากนี้ ภาระสาธารณะดังกล่าวยังเป็นมูลเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องมีการจัดเก็บภาษี จำนวนภาษีที่จัดเก็บจึงเป็นรายได้ที่มีไว้

เพื่อครอบคลุมรายจ่าย การมีลักษณะบังคับของภาษีไม่ได้หมายความถึงการห้ามทำการตกลงระหว่าง ฝ่ายปกครองและฝ่ายผู้เสียภาษีในเรื่องที่เกี่ยวกับภาษี หรือการเลือกระบบการประเมินภาษี ระหว่างการประเมินแบบเหมาจ่ายกับการประเมินตามความเป็นจริง

2.1.2 ลักษณะการเป็นรายได้ที่ไม่เป็นประโยชน์ตอบแทนโดยตรง หมายถึง ผู้เสียภาษีไม่ได้รับผลตอบแทนโดยตรง เพราะค่าภาษีที่จ่ายไปนั้น ไม่ได้พิจารณาจากสัดส่วน ของประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากรัฐ

2.1.3 ลักษณะถาวร หมายถึง ผู้เสียภาษีชำระภาษีให้แก่รัฐ โดยไม่อาจเรียก คืนภาษีที่ชำระไป วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีมุ่งประโยชน์มหาชนเป็นสำคัญ

2.2 ลักษณะภาษี มีดังนี้ (สุภรัตน์ ควณกุล. 2547 : 6)

2.2.1 ลักษณะบังคับ ภาษีอากรทุกประเภท ต้องมีลักษณะของการบังคับให้ ต้องเสียภาษี แม้จะเป็นภาษีทางอ้อมซึ่งเก็บจากผู้บริโภคสินค้าหรือให้บริการ ดังนั้นทางเลือกที่ จะบริโภคก็จะต้องเสียภาษีอากรอยู่นั่นเอง

2.2.2 เป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร ภาษีอากรเป็นการเคลื่อนย้ายทรัพยากร จากภาคเอกชนไปสู่รัฐบาล ซึ่งน่าจะเป็นการเคลื่อนย้ายเพียงทางเดียวเท่านั้น จึงจะเป็นภาษี อากร กล่าวคือหากมีการเคลื่อนย้ายในทางตรงกันข้ามก็จะไม่น่าเป็นภาษีอากรได้เนื่องจากไม่ อาจถือถืออุดหนุนรัฐได้

2.2.3 ไม่มีผลตอบแทนโดยตรงต่อผู้เสียภาษี การเสียภาษีอากรเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย จึงไม่มีผลตอบแทนโดยตรงเนื่องจากการชำระภาษีแต่ละครั้ง อย่างไรก็ตาม ผู้เสียภาษี ย่อมทราบดีว่า ถนน โรงเรียน โรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่างๆ ที่รัฐมิให้สังคมโดย ส่วนรวม เป็นผลมาจากภาษีทั้งนั้น

2.2.4 ไม่ก่อให้เกิดภาระในการชำระคืนของรัฐบาล ภาษีอากรย่อมเป็นการ เคลื่อนย้ายทรัพยากรที่ไม่มีพันธะใดๆ เพื่อที่รัฐบาลจะสามารถนำเงินภาษีอากรไปบริหาร ประเทศได้เต็มความสามารถ

2.2.5 ภาษีอากรจัดเก็บในรูปแบบใดก็ได้ การจัดเก็บภาษีอากรอาจกระทำใน รูปแบบอื่นๆ นอกจากการจัดเก็บเป็นตัวเงินก็ได้ อาจจัดเก็บในรูปของสิ่งของหรือแรงงานหรือ รูปแบบอื่นๆ ก็ได้

3. วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บภาษี

ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม (2536 : 17) อธิบายว่า การจัดเก็บภาษีมียัตถุประสงค์หลายประการ วัตถุประสงค์หลักคือ การหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจต่างๆ วัตถุประสงค์ของการจัดเก็บภาษีอากรมีดังนี้

3.1 เพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในกิจการของรัฐ กิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการเพื่อส่วนรวม เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย การศึกษา กิจการสาธารณูปโภคต่างๆ

3.2 เพื่อควบคุมหรือส่งเสริมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ รัฐบาลสามารถใช้ระบบภาษีอากรควบคุมการบริโภค การผลิต หรือวิธีการดำเนินการ ทางธุรกิจบางชนิดมิให้เกิดผลเสียต่อเศรษฐกิจส่วนรวมได้ เช่น ไม่ต้องการให้ประชาชนบริโภคสุรา บุหรี่ หรือสินค้าฟุ่มเฟือยต่างๆ ก็เก็บภาษีสินค้าเหล่านี้ในอัตราสูงๆ หรือไม่เก็บภาษีอุปกรณ์การศึกษาต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง หรือเก็บภาษีสินค้าที่มีความจำเป็นในอัตราต่ำเป็นต้น

3.3 เพื่อการกระจายรายได้และทรัพย์สินให้เป็นธรรม นอกจากรัฐบาลจะใช้มาตรการด้านรายจ่าย เช่น การอุดหนุน การโอนเงินต่างๆ การสร้างงานในชนบท ฯลฯ การจัดเก็บภาษีอากรยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้ด้วย เช่น ใช้วิธีอัตราภาษีก้าวหน้า ภาษีทรัพย์สิน ภาษีมรดก ภาษีสินค้าฟุ่มเฟือยในอัตราสูงๆ เป็นต้น

3.4 เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจทั้งด้านราคาสินค้า และการจ้างงานเป็นเป้าหมายทางเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น การป้องกันภาวะเงินเฟ้อ รัฐบาลก็เพิ่มภาษีต่างๆ ให้สูงขึ้นเพื่อลดการใช้จ่าย ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ คนว่างงานมาก รัฐบาลอาจลดภาษีต่างๆ ลงเพื่อกระตุ้นให้มีการบริโภคและการลงทุนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการจ้างงานมากขึ้น

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

4. การจัดสรรภาษีอากร

กลุ่มนักวิชาการภาษีอากร (2543 : 8) กล่าวถึงการจัดสรรภาษีอากรให้กับเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ดังนี้

- 4.1 ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- 4.2 ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
- 4.3 ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย
- 4.4 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายแล้ว
- 4.5 ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร
- 4.6 ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุราและค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขต เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสามสิบของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ
- 4.7 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน
- 4.8 ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน
- 4.9 ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ
- 4.10 อากาศการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และการจำหน่ายเนื้อสัตว์
- 4.11 อากาศรังนกอีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากาศรังนกอีแอ่น
- 4.12 ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่
- 4.13 ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม
- 4.14 ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด
- 4.15 ค่าธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด
- 4.16 ค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น
 - 4.16.1 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา
 - 4.16.2 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

4.17 ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจ้าของหน้าที่ดำเนินการภายในเขตท้องถิ่นนั้นๆ และให้ตกเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว

4.18 ค่าใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล

4.19 ค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บจากผู้เช่าหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

4.20 รายได้อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

5. ลักษณะของภาษีอากรที่ดี

ชัยสิทธิ์ ตรีชูธรรม (2536 : 23-25) กล่าวถึง ภาษีอากรที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

5.1 มีความเป็นธรรม ต้องเป็นภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชนในจำนวนที่เท่าเทียมกัน หลักการนี้เรียกว่า “หลักความเป็นธรรมสมบูรณ์ (Principle of absolute equity)” และอีกอย่างหนึ่ง ภาษีอากรที่จะได้ชื่อว่าเป็นธรรมนั้นต้องเป็นภาษีอากรที่จัดเก็บตามผลประโยชน์ที่ผู้เสียภาษีได้รับจากบริการของรัฐหรือตามกำลังความสามารถของผู้เสียภาษี เรียกว่า “หลักความเป็นธรรมสัมพันธ์ (Principle of relation equity)”

5.2 มีความแน่นอน รัฐต้องมีนโยบายที่แน่นอนในการจัดเก็บภาษีอากรไม่เปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อยๆ เพราะการมีนโยบายที่ไม่แน่นอน ทำให้ธุรกิจเอกชนได้รับผลกระทบกระเทือน เบื่อหน่าย และไม่มั่นใจในการลงทุน

5.3 มีความสะดวก ภาษีอากรที่ดีต้องสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐในการจัดเก็บ และสะดวกแก่ผู้เสียภาษีในการชำระภาษี กฎหมายและระเบียบข้อบังคับตลอดจนแบบพิมพ์รายการต่างๆ ต้องง่ายแก่การทำความเข้าใจและกรอกรายการ

5.4 มีความประหยัด ภาษีอากรที่ดีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุดและเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด เหตุที่ภาษีอากรที่ดีต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บต่ำที่สุด เพราะถ้าเสียค่าใช้จ่ายมาก รายได้ที่รัฐบาลจะนำไปใช้จ่ายในการบริหารประเทศต้องลดน้อยลงตามส่วน

5.5 มีความเป็นกลางในทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ควรมีผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาดหรือกระทบกระเทือนน้อยที่สุด เช่น ถ้ารัฐบาลเก็บภาษีจากสินค้าโดยทั่วไปไม่มีการยกเว้นจะไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อผลการตัดสินใจบริโภคของผู้เสียภาษี แต่กรณีที่รัฐบาลเก็บภาษีจากสินค้าประเภทใดประเภทหนึ่ง โดยเฉพาะจะมีผลกระทบกระเทือน

ต่อการตัดสินใจบริโภคของผู้เสียภาษี ในกรณีสินค้าและบริการที่เป็นโทษ เช่น บุหรี่ สุรายาเสพติด เป็นต้น รัฐบาลอาจใช้ความไม่เป็นกลางของภาษีอากรเป็นเครื่องมือจำกัดการบริโภคให้เหมาะสมได้

5.6 ต้องใช้บังคับได้ในทางปฏิบัติ ภาษีอากรที่ดีต้องสามารถจัดเก็บได้ในทางปฏิบัติ ภาษีบางอย่างแม้จะเป็นภาษีที่ดีในทางทฤษฎี แต่ในทางปฏิบัติจัดเก็บได้ยากไม่อาจถือเป็นภาษีที่ดีได้ เช่น ภาษีที่เก็บจากรายจ่าย ในทางทฤษฎีเป็นภาษีที่ดี แต่ในทางปฏิบัติจัดเก็บได้ยาก

5.7 ต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจได้ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจัดเก็บในอัตราก้าวหน้าเป็นภาษีที่ดี เพราะในยามที่เศรษฐกิจรุ่งเรือง รายได้ประชาชนเพิ่มขึ้น เมื่ออัตราก้าวหน้าจัดเก็บเป็นอัตราก้าวหน้า อัตราก้าวหน้าจะเพิ่มเร็วขึ้นกว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นทำให้รายได้ของประชาชนลดลงหรือมีเงินเข้าสู่ภาครัฐบาลมาก

6. ลักษณะที่ดีเกี่ยวกับภาษีอากร

พิทักษ์ ทรุณิม (2538 : 9) กล่าวถึง ลักษณะที่ดีเกี่ยวกับประสิทธิภาพของภาษีอากร (Efficiency criteria) 6 ประการ คือ

6.1 หลักความเป็นธรรม (Equity) พิจารณาได้จาก

6.1.1 ความสามารถของผู้เสียภาษี แบ่งออกเป็น

1) ความเป็นธรรมแนวนอน หมายถึง ผู้ที่มีรายได้เท่าเทียมกันควรได้รับการปฏิบัติและเสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน

2) ความเป็นธรรมแนวตั้ง หมายถึง ผู้ที่มีรายได้ไม่เท่าเทียมกันควรจะเสียภาษีแตกต่างกัน

6.1.2 ประโยชน์ของผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการบริโภคสินค้าและบริการที่ผลิตโดยรัฐบาลมาก จะต้องจ่ายภาษีมากกว่าผู้ที่ได้รับประโยชน์น้อย

6.2 หลักความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง การจัดเก็บภาษีโดยไม่ให้มีผลกระทบกระเทือนต่อการทำงานของกลไกตลาด หรือมีผลกระทบกระเทือนแต่เพียงเล็กน้อย เพื่อให้กลไกตลาดสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาษีอากรที่ดีควรจะเป็นภาษีอากรที่ไม่มีผลต่อต้นทุนและประโยชน์ที่ได้ในการตัดสินใจทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ไม่ทำให้ต้นทุนที่เสียและประโยชน์ที่ได้สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง ดังนั้นเป้าหมายหลักของความเป็นกลาง คือ การพยายามลดภาระส่วนเกินของการเก็บภาษีให้เหลือน้อยที่สุด

6.3 หลักความแน่นอน (Certainty) แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะคือ

6.3.1 ความแน่นอนในภาษี หมายถึง รัฐบาลต้องการให้ประชาชนกลุ่มใดรับภาระภาษี ภาษีที่ดี มีประสิทธิภาพจะเป็นภาระภาษีแก่ประชาชนกลุ่มนั้น

6.3.2 ความแน่นอนของหนี้ภาษี ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพควรจะเป็นภาษีอากรที่มีความง่ายและความแน่นอนในการประเมินหนี้ภาษีอากร หากผู้เสียภาษีไม่ทราบแน่ชัด ตนจะต้องเสียภาษีจำนวนเท่าใด เพราะการประเมินภาษีขึ้นอยู่กับอำนาจและดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ จะเป็นการเปิดช่องให้มีการทุจริตได้ง่าย

6.3.3 ความแน่นอนในการลดเงินได้ของเอกชน ภาษีอากรที่ดี มีประสิทธิภาพควรจะเป็นภาษีอากรที่สามารถลดเงินได้ของเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

6.3.4 ความแน่นอนเกี่ยวกับการทำนายรายได้จากภาษีอากร ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรเป็นภาษีอากรที่มีความแน่นอนในแง่รายได้ของรัฐบาล คือ สามารถจัดเก็บได้ตามประมาณการที่กำหนดไว้

6.4 หลักความประจักษ์แจ้ง (Evidence) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ จะเป็นภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีประจักษ์และตระหนักในภาษีอากรที่ตนต้องเสีย

6.5 หลักประสิทธิภาพในการบริหาร (Administrative efficiency) ภาษีอากรที่ดีมีประสิทธิภาพ ควรมีต้นทุนการบริหารจัดเก็บภาษีต่ำ ไม่ว่าจะป็นต้นทุนของรัฐบาลหรือเอกชน กล่าวคือ

6.5.1 เป็นภาษีที่เสียต้นทุนในการจัดเก็บ (Collection cost) ต่ำ

6.5.2 ผู้เสียภาษีเสียต้นทุนในการชำระภาษีต่ำ ได้แก่ ค่าเดินทางเพื่อไปชำระภาษี เวลาที่เสียในการรอคอย หรือการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ค่าจ้างนายหน้ากับบัญชีและตัวแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2521 : 10) ได้กล่าวว่า การให้บริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข และได้้นำคำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “Services” แล้วให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตาม ใบหน้าจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และต้องพร้อมที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

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

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายถึง ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใด ท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขารับบริการจากท่านและไม่รู้สึกผิดหวัง

I คือ ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าและการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

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

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

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) โดยแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาว่าท่านมีความจริงใจที่จะให้บริการ

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

จินตนา บุญบงการ (2539 : 7-8) ได้นิยามคำว่า บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันที หรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6-8) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า การบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

บริษัทสยามทีวี (2539 : 4) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของชนชาติมนุษย์

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

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

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงของความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้านอรรถาสัยเป็นพื้นฐาน

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

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

2. หลักของการบริการ

หลักการให้บริการมีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลายท่าน ดังนี้

2.1 หลักการให้บริการ ได้แก่ (กุลธนะ ชนาพงศธร. 2533 : 303-304)

2.1.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของ บุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2.1.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.1.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการ ทุกอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะ แตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็น ได้ชัด

2.1.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไป เกินกว่าผลที่จะได้รับ ได้

2.1.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปใน ลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้าง ภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการจนเกินไป

2.2 หลักการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย (พิทักษ์ ทรุชนิม. 2538 : 33)

2.2.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ
- 2) ความพึ่งพา

2.2.2 การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

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

2.2.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถในการให้บริการ
- 2) ความสามารถในการสื่อสาร
- 3) ความสามารถในความรู้อื่นๆ ที่จะให้บริการ

2.2.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- 1) ผู้ใช้บริการเข้าใจบริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่

ควรมากมาย

- 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลาารอคอยน้อย
- 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

2.2.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

- 2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

2.2.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

3. ลักษณะสำคัญของการบริการ

ศิริรัตน์ เสรีรัตน์ (2542 : 143) ลักษณะสำคัญของการบริการ มีดังนี้

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

3.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3.3 ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการ ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารจัดการต้องมุ่งสนใจที่ขึ้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

3.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น มีความพร้อม ความรวดเร็ว มีความสนใจและสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกระดับตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดนำมาซึ่งความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

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

กิติมา ปรีดีติติก (2524 : 321-322) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พรณี ข. เจนจิต (2528 : 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพล ทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป ความพึงพอใจมากหรือน้อยของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลยิ่ง ความพึงพอใจของบุคคลมีแนวโน้มขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนด้วย ความพึงพอใจมีที่มาจากกรอบมตั้งแต่วัยเด็กและค่อยๆ ซึมซับจากการเลียนแบบบิดามารดา คนใกล้ชิด โดยไม่ต้องมีผู้บอกสอน เป็นเรื่องของพฤติกรรมการเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับถ่ายทอดความพอใจที่มีอยู่เดิม

พิน คงพล (2529 : 21) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 19) ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะเป็น ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ตนเองต้องการและปรารถนา สิ่งนั้นจะเป็นความรู้สึกใกล้เคียงกัน กล่าวคือ บุคคลจะมีความรู้สึกรัก ชอบ พึงพอใจ ยินดีและมีความรู้สึก เมื่อสิ่งที่ได้รับบริการจากรัฐมีผลประโยชน์ แก่ตนเองและผลที่ออกมาคุ้มค่า ในความรู้สึกที่ได้รับ

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

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก

กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กฤษณะ สินธุเคชะ (2538 : 20) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ดิเรก ปลั่งดี (2540 : 4) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคล ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541 : 34) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

สุเทพ บุญคำ (2542 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางที่ติดต่อกับสิ่งต่างๆ ของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542 : 28) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542 : 25) กล่าวว่าความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้ในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ปรีชา กัมเจี้ยง (2543 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ ดี รัก สุขใจ สมความต้องการ หรือเป็นการที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งๆ เป็นความรู้สึกที่ปราศจากความเครียด ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว บุคคลก็จะอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อจะกระทำในสิ่งนั้นๆ

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

วัดดา บินซาเว็น (2544 : 15) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

นารี นันตติภูต (2545 : 24) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

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

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

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีและมีทัศนคติในด้านบวกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งที่ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการและพอใจในสิ่งที่ได้รับบริการและบางครั้งอาจแสดงออกทางสายตา คำพูดและการแสดงออก แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

2.1 ความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ (พิเชษฐ เลขอุดมศิริกุล. 2542 : 30-31)

2.1.1 ด้านความสามารถในการจัดบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการ

2.1.2 ด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ

2.1.3 ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service) มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

2.1.4 ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.1.5 ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progress service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ (Millet. 1954 : 397 – 400)

2.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการ ให้บริการเดียวกัน

2.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

2.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right

quantity at the right geographical location) มิได้หมายความว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมาของ Millet เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐหากนำมาปฏิบัติในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ เช่น ในการให้บริการอย่างเสมอภาคเมื่อมีใครมาเสียภาษีเจ้าหน้าที่ต้องให้ความสำคัญกับทุกคนไม่ใช่ว่าเห็นญาติเรามากก็บริการให้กับญาติเราก่อนและการบริการก็ต้องทำให้ทันต่อเวลาใช้เวลาให้เป็นประโยชน์เพราะยังมีผู้มาคอยใช้บริการอยู่อีกมากมายรวมทั้งสถานที่จะต้องมีเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการรอ เช่น ห้องรับรอง หรือสถานที่จอดรถ สิ่งเหล่านี้เป็นความประทับใจที่ผู้มาใช้บริการควรได้รับหลังจากนั้นผู้มาใช้บริการก็จะมีความกระตือรือร้นในการชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ทำให้บรรลुวัตถุประสงค์ ทางด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลและบรรยากาศของการทำงานก่อประโยชน์ต่อประชาชน และสังคมโดยส่วนรวม

3. ระดับความพึงพอใจ

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะ ดังนี้ (วิมลภา ชัยหาค. 2532 : 65)

3.1.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3.1.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3.1.3 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.1.4 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.2 ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในคุณลักษณะของการบริการ ดังนี้ (มณีวรรณ ต้นไทย. 2533 : 66)

3.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

- 3.2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 3.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 3.2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : 39) กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ทำการปกครอง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ พิจารณาจากคุณลักษณะของการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความเสมอภาค
- 2) ด้านความรวดเร็ว
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านวิธีการบริการ
- 5) ด้านความสะอาดที่ได้รับ

เลิศสิน จึงเจริญทรัพย์ (2535 : 12) กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของสุขาภิบาลหนองเรือ คอน โมง และหนองแก อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จึงพิจารณาให้จากคุณลักษณะของการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านความเสมอภาค
- 2) ด้านทันเวลา
- 3) ด้านความเพียงพอ
- 4) ด้านความต่อเนื่อง
- 5) ด้านความก้าวหน้า

สุทธิ ปั้นมา (2535 : 9) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านพนักงานและการต้อนรับ
- 2) ด้านสถานที่ประกอบการ
- 3) ด้านความสะอาดที่ได้รับ
- 4) ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ
- 5) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

4.1 ปัจจัยการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้ (วิชาญ ฤทธิรงค์. 2534 : 52)

4.1.1 พนักงานต้อนรับแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

4.1.2 ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน

4.1.3 พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้านความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น

4.1.4 ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม

4.1.5 การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า

4.1.6 หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

4.1.7 สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกัน ชนิคปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุด

4.1.8 การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา

4.1.9 ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

4.2 ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการบริการ ประกอบด้วย (พรพรรณ เกิดในมงคล. 2542 : 25-26)

4.2.1 ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาใช้บริการ

4.2.2 ลักษณะให้บริการผู้ให้บริการบางคน เห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม

4.2.3 ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือหรือความเคารพจากผู้ให้บริการ

4.2.4 ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

4.2.5 ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

4.3 คุณลักษณะต่างๆ ของการบริการนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการในทุกองค์กร และเมื่อนำคุณลักษณะเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกันเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรับชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนน

สมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย พบว่า การวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ 5 ด้าน ดังนี้

- 4.3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 4.3.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
- 4.3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4.3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4.3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เมื่อนำคุณลักษณะเหล่านี้มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ จะทำให้การปฏิบัติงานด้านจัดเก็บมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีรายได้เพิ่มมากขึ้นเพียงพอที่จะใช้จ่ายตามประมาณการในแต่ละปีและเป็นแนวทางในการปรับปรุงต่อไปในอนาคต

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ ได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี

5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 80-82) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงจูงใจเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนอง แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

- 5.1.1 มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
- 5.1.2 ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
- 5.1.3 ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

5.1.4 ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

5.1.5 ความต้องการเป็นตัวคนที่แท้จริงของตนเองลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

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

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

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

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

5) ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่

ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดีเมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น มนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

5.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขา ได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือบุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ

5.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อัน ได้แก่

1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดเห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจในการรับผิดชอบ ได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

5.2.2 ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

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

4) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจ้าง หรือสุขศาสตร์ ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน องค์ประกอบทางการ จูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางการค่าจ้าง ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจาก องค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค่าจ้างหรือบำรุงรักษามูลค่าบุคคลให้มีความพึงพอใจในงาน อยู่แล้ว

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

1. การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

กรมการปกครอง (2542 : 19) เนื่องจากสภาตำบลซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ในขณะนั้น ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้ การบริหารงาน ไม่สามารถดำเนิน ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภาตำบลและการบริหารงานของสภาเสียใหม่ให้สามารถรองรับ การกระจายอำนาจไปสู่ประชาชน ได้มากขึ้น รวมทั้งการยกฐานะสภาตำบลให้เป็น ไปตามเกณฑ์ ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ในพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ได้มีบทบัญญัติกำหนดให้มีการยุบรวม องค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีเขต ติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจรวมกับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่มีเขตติดต่อกันภายในอำเภอเดียวกันได้ ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตตำบลนั้น

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึง 2,000 คน เป็นเหตุไม่สามารถบริหารงานพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพได้ ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว โดยให้รวมพื้นที่เข้ากับหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกันภายในเขตอำเภอเดียวกัน ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในตำบลนั้น

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

2. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง จำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีหมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คนและมีวาระในการดำรงตำแหน่ง 4 ปี

2.2 นายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนทั้งตำบล รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการแต่งตั้งของนายองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน และเลขานุการมาจากการแต่งตั้งของนายองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรฝ่ายบริหารทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรับผิดชอบต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งมีหน้าที่อื่นๆ ตามที่ราชการมอบหมาย โดยมีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี ไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน

2.3 พนักงานส่วนตำบลประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วนโยธา หัวหน้าส่วนสาธารณสุข หัวหน้าส่วนการศึกษาหรือหัวหน้าส่วนต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดกรอบ โครงสร้างเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นมาจากการสอบคัดเลือก ส่วนลูกจ้างมาจากการจัดจ้างโดยอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลก่อน

3. บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

มาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมายตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. การป้องกัน โรคและระงับ โรคติดต่อ
4. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น

3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และ

ส่วนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอ빙กาฬ จังหวัดหนองคาย

1. ประวัติตำบลโดยย่อ

สมัยก่อนชื่อหมู่บ้านคือ “คงต้อง” เพราะมีต้นกะท้อนมาก (หรือ “หมากต้อง” ตามภาษาถิ่น) ขึ้นกับบ้าน빙กาฬได้ ต่อมา ปี พ.ศ. 2500 ได้มีคนอพยพจากต่างจังหวัดเข้ามาอยู่ มาก จึงขอแยกหมู่บ้านใหม่ชื่อว่า “บ้านโนนสมบูรณ์” เพราะมีทรัพยากรต่างๆ อุดมสมบูรณ์ และมีแหล่งน้ำขนาดใหญ่ชื่อว่า “กุดทิง” มีสัตว์น้ำที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ชาวบ้านใช้เป็น แหล่งหาอาหารในชุมชน และมีการเลือกนายทองคำ กุลคำตา เป็นผู้ใหญ่บ้านคนแรก และก่อตั้ง วัดศรีเมืองธรรมคุณ (มหานิกาย) โดยหลวงพ่อศรีเมือง เป็นผู้ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2500 และได้จัดตั้ง โรงเรียนขึ้นในวัดศรีเมืองธรรมคุณในปีเดียวกันนั้นเลย โดยมีครูใหญ่ชื่อ นายสมพร พงษ์สิทธิศักดิ์ ครั้นถึงปี พ.ศ. 2504 ก็ได้ย้ายโรงเรียนไปตั้งต่อที่ โรงเรียนชุมชนบ้านโนนสมบูรณ์ ในปัจจุบัน พอถึงปี พ.ศ. 2506 จึงขอแยกเป็นตำบล พ.ศ.2508 ได้ก่อตั้งวัดสันติสามัคคี (ธรรมยุต) โดยหลวงพ่อพระครูสุนทร นวกิต เป็นองค์ก่อตั้ง และปี พ.ศ. 2511 ได้รับการอนุมัติ เป็นตำบลโนนสมบูรณ์ โดยมีนาย ทวี ภัชรินทร์ เป็นกำนันคนแรก ปัจจุบันมีหมู่บ้านขึ้นตรงต่อ ตำบล รวม 13 หมู่บ้าน ชาวบ้านส่วนใหญ่อพยพมาจากจังหวัดขอนแก่น อุดรธานี ร้อยเอ็ด อุบลราชธานี กาฬสินธุ์ ประเพณีดั้งเดิมจะเป็นเหมือนภาคอีสานทั่วไป การตั้งบ้านเรือนจะ กระจุกกระจายตามแหล่งน้ำ และกระจายตามถนนเส้นสำคัญ

2. ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ตั้งอยู่เลขที่ 212 หมู่ 2 ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยตำบลโนนสมบูรณ์อยู่ทางทิศใต้ของที่ว่าการอำเภอบึงกาฬที่ทำการห่างจากที่ว่าการอำเภอบึงกาฬ ประมาณ 9 กิโลเมตร การติดต่อกับอำเภอบึงกาฬ ใช้ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 222 สายบึงกาฬ – พังโคน โดยสารรถยนต์ใช้เวลาประมาณ 15 – 20 นาที

3. เนื้อที่

เนื้อที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 63 ตารางกิโลเมตร

4. ภูมิประเทศ

สภาพทั่วไปเป็นเนินสูงทางด้านทิศตะวันตก ลาดลงสู่ด้านทิศตะวันออกของตำบลทำให้พื้นที่ทางด้านทิศตะวันตกเป็นที่ลุ่ม สลับที่ดินลักษณะเป็นลูกคลื่น ลอนลึกทางด้านทิศตะวันออกมีพื้นที่เป็นที่ลุ่มส่วนใหญ่ และมีหนองน้ำขนาดใหญ่ในการทำมาหากิน

ทิศเหนือ ติดตำบลบึงกาฬ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยมีแนวเขตเริ่มต้นที่ทางสามแยกอยู่ทางทิศใต้ของบ้านเหล่าถาวร ประมาณ 1 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกตามแนวตรงจนจดห้วยแย้จนจดสะพาน อยู่ถนนหมายเลข 222

ทิศตะวันออก ติดตำบลโคกก่อง อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยมีแนวเขตเริ่มต้นที่หลักไม้แก่นปักไว้ริมหนองกุดทิงใหญ่ไปทางทิศใต้ ตามขอบหนองกุดทิงใหญ่จนจดปากห้วยกำแพงใหญ่ไปทางทิศใต้ ตามแนวกึ่งกลางห้วยกำแพงใหญ่จดสะพานอยู่ถนนหมายเลข 222

ทิศใต้ ติดตำบลศรีวิไล อำเภอศรีวิไล และตำบลค่านาคี อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยมีแนวเขตเริ่มต้นที่ห้วยกำแพง ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ผ่านทุ่งนาจนจดปากห้วยอินทรีย์เชื่อมห้วยอีไปทางตะวันตกบ้านโนนจำปา

ทิศตะวันตก ติดตำบลนาสวรรค์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยมีแนวเขตเริ่มต้นที่จุดเชื่อมระหว่างห้วยนาอ่าง ห้วยหนองขนอน และห้วยขาว ไปทางทิศเหนือตามแนวกึ่งกลางห้วยขาว ไปทางทิศตะวันตกจนจดทางสามแยกอยู่ทางทิศใต้บ้านเหล่าถาวรรวมระยะทางทิศตะวันตกประมาณ 9 ก.ม.

5. การปกครอง

ตำบลโนนสมบูรณ์ แบ่งการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่หมู่ที่ 1 – 13

6. สภาพทางเศรษฐกิจ

เนื่องจากพื้นที่ของตำบลโนนสมบูรณ์อยู่ติดกับเขตอำเภอเมืองกาฬ มีความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง และใกล้สถานศึกษาหลายแห่ง ทำให้ปัจจุบันมีหอพักและร้านค้าเพิ่มขึ้นมากมาย รวมทั้งมีการก่อสร้างโรงงานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมยางพารา ถึง 3 แห่ง มีการจ้างงาน สร้างรายได้เพิ่มขึ้น

7. พันธกิจการพัฒนา

- 7.1 สนับสนุนให้ประชาชนมีอาชีพเสริมและเพิ่มรายได้
- 7.2 ส่งเสริมปรับปรุงและพัฒนาาระบบการศึกษา
- 7.3 อนุรักษ์ ส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม อันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 7.4 พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา
- 7.5 พัฒนาการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
- 7.6 อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 7.7 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกด้าน
- 7.8 พัฒนาการเมืองการบริหารให้มีประสิทธิภาพภายใต้การมีส่วนร่วมของ

ประชาชน

8. วิสัยทัศน์การพัฒนา (Vission)

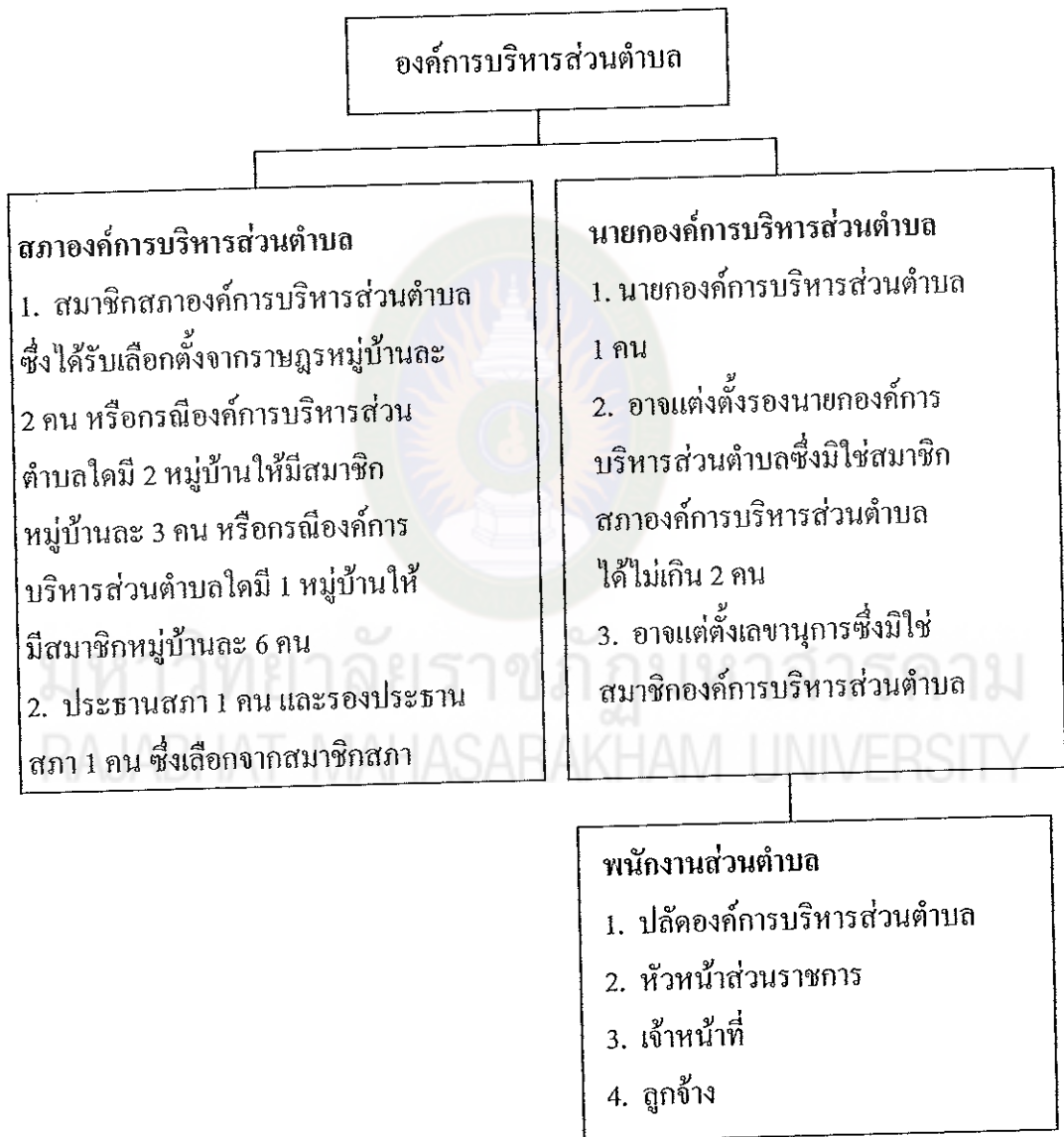
ส่งเสริมเศรษฐกิจ คนมีการศึกษา วัฒนธรรมล้ำค่า พัฒนาชุมชนให้น่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม

9. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์

จำนวนบุคลากร จำนวน 40 คน

- | | |
|--------------------------------|------------|
| 9.1 ตำแหน่งปลัด อบต. | จำนวน 1 คน |
| 9.2 ตำแหน่งงานในสำนักปลัด อบต. | จำนวน 4 คน |

9.3 ตำแหน่งงานในส่วนการคลัง	จำนวน 3 คน
9.4 ตำแหน่งงานในส่วนโยธา	จำนวน 3 คน
9.5 ตำแหน่งงานในส่วนการศึกษาฯ	จำนวน 1 คน
9.6 ตำแหน่งลูกจ้างประจำ	จำนวน 1 คน
9.7 ตำแหน่งพนักงานจ้าง	จำนวน 27 คน



แผนภาพที่ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์. 2553 : 6

5 การปฏิบัติงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งซึ่งมีการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จัดเก็บได้จำนวน 315,614.57 บาท งบประมาณการที่ตั้งไว้ 309,254.98 ซึ่งจัดเก็บได้สูงกว่าประมาณการที่ตั้งไว้ และในปี พ.ศ. 2553 จัดเก็บได้จำนวน 338,528.32 บาท งบประมาณที่ตั้งไว้ 358,809 บาท ซึ่งจัดเก็บได้ต่ำกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ รายได้จากการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ จะนำไปจัดสรรเป็นงบประมาณในการพัฒนาภารกิจอำนาจหน้าที่หลัก และภารกิจอำนาจหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอน เพื่อให้ประชาชนและสังคมส่วนรวมได้รับผลประโยชน์จากเงินภาษีที่ประชาชนเป็นผู้ชำระ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะเดียวกันและคล้ายคลึงกันที่สามารถเทียบเคียงกับการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสมบูรณ์ ดังนี้ ศักดิ์ชาย เปี้ยแดง (2539 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อระบบ และกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เขตบึงกุ่ม ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาเป็นระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 27.7 ระดับความพึงพอใจน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 8.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 2.81 เมื่อนำไปเทียบกับเกณฑ์ชี้วัดที่ตั้งไว้ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างสูง ส่วนปัญหาและอุปสรรคประชาชนที่มาใช้บริการพบว่า กฏระเบียบในการบริการมีมากเกินไป ประชาชนต้องให้เจ้าหน้าที่เซ็นชื่อหลายขั้นตอนจึงจะบริการเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีน้อย ป้ายบอกทางสำนักงานเขตไม่ชัดเจน ไม่มีโรงอาหารบริเวณสำนักงานเขต

ณรงค์ เชมวิรัตน์ (2539 : 57-58) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล คือ ปัจจัยสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านการเมืองและปัจจัยความรู้ความเข้าใจของประชาชนและคุณภาพใน การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล พบว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความเห็นว่าคุณภาพของ การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลด้านความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนในการติดต่อชำระภาษีในภาพรวมอยู่ในระดับดี

สุภชัย คามวัลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ส่วนรายด้านจะมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลางส่วนรายข้ออยู่ในระดับสูง 4 ข้อ และระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ การให้บริการสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพ และได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงานเท่ากัน มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน และได้รับการต้อนรับที่ดีเมื่อมาติดต่องานที่สำนักงานทะเบียน มีความประทับใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนและระบบงานของสำนักทะเบียนมีความทันสมัย

วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว มีความแตกต่างกัน นัยสำคัญ .05 ส่วนเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว

สุมาลี ชัยสุวรรณ (2550 : 64-65) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการจัดเก็บภาษี พบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับน้อย

อารีย์ อภิรมย์วาริ (2550 : 58) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความสะอาดของสถานที่ โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน

ปัทมา จงศิริ (2550 : 58) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปียง อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ เพศ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้เสียภาษีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 83) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ มีความแตกต่างกันนัยสำคัญ .05 ส่วนสถานภาพของผู้เสียภาษีไม่มีความแตกต่างกันต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี